

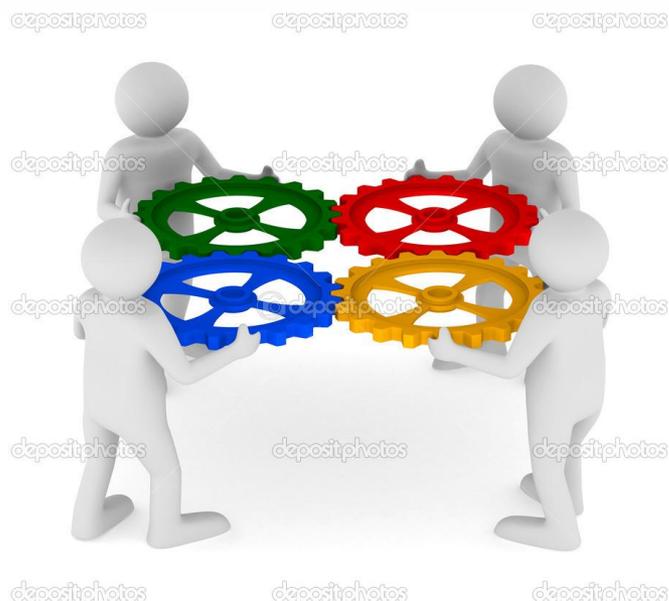


Relatório Estatístico da Ouvidoria e SIC Agosto/2018

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria deve identificar suas causas, sua procedência e os meios para solucioná-la; provocando atuação corretiva sobre o fato demandado e preventiva, **buscando as correções estruturais**. Deve contribuir para o aprimoramento de procedimentos técnicos e dinamizar a relação com o cidadão.



No mês de **agosto** do ano de 2018, a Ouvidoria Geral do Município do Jaboatão dos Guararapes recebeu **379** manifestações de Ouvidoria e **27** pedidos de acesso à informação, subdivididos conforme demonstrações gráficas a seguir ilustradas, e nesta ordem.



379 manifestações comuns

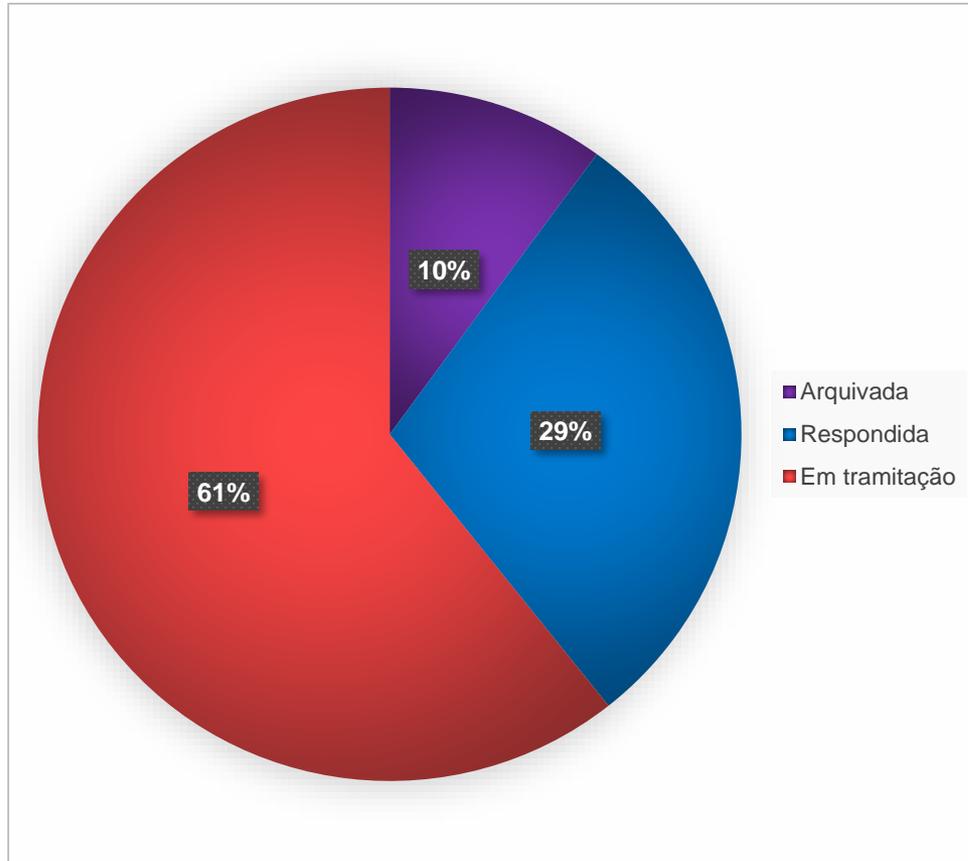


Gráfico 1: ANÁLISE SITUACIONAL - Este gráfico demonstra, em percentuais, a situação das demandas que deram entrada na Ouvidoria no mês de agosto. Observe-se que, 29% das demandas foram respondidas e 61% seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto,2018.

Total de 27 Pedidos de Acesso à Informação - agosto/2018

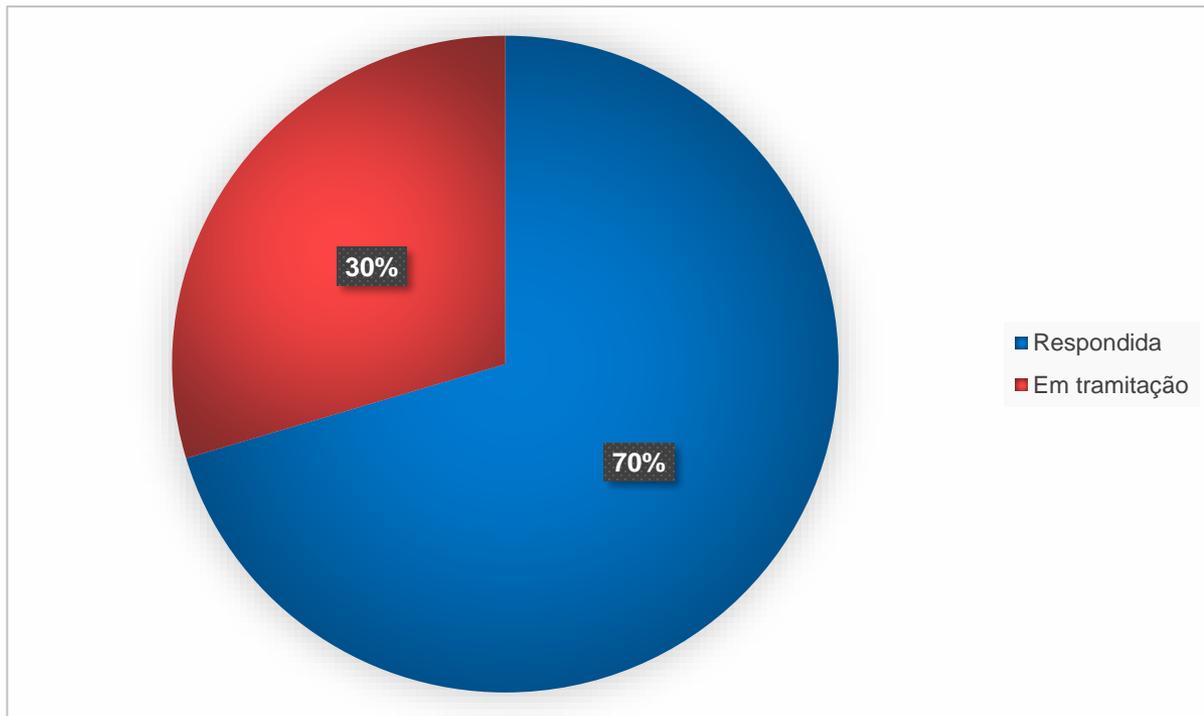


Gráfico 2: Do total de 27 pedidos de acesso à informação foram respondidos 70% que corresponde a 19 e 08 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – Agosto, 2018.

Formas de identificação das manifestações comuns recebidas em agosto de 2018.

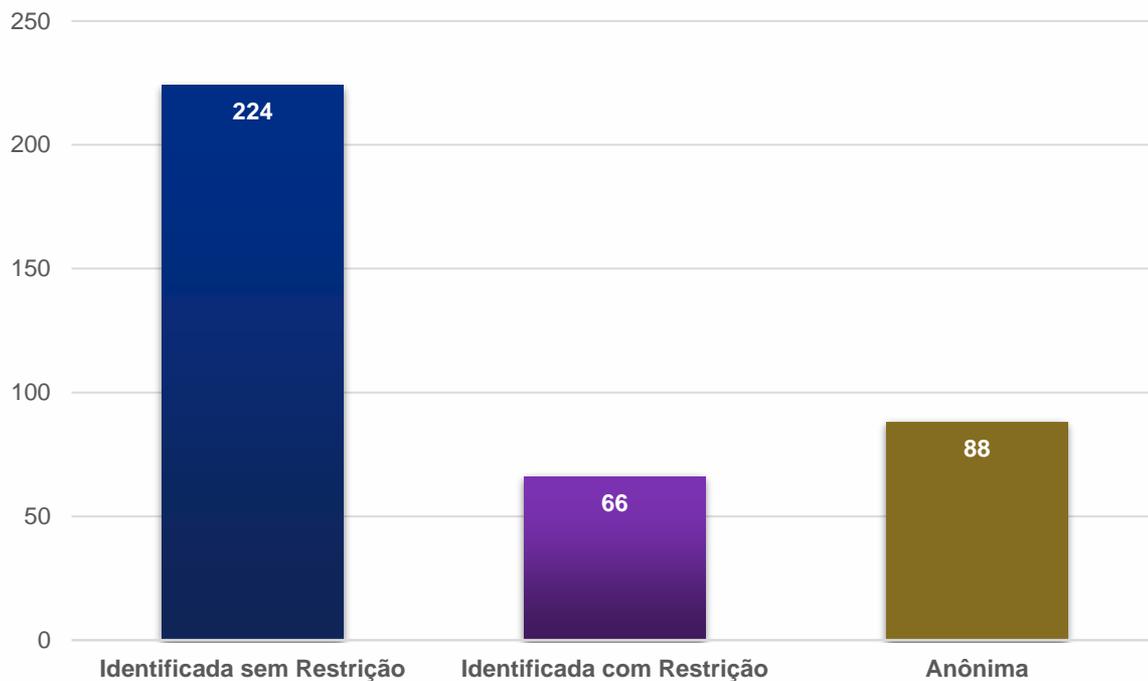


Gráfico 4 - FORMAS DE IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS - ilustra as manifestações como sendo: identificada sem restrição, identificada com restrição e anônima.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

Número de demanda por natureza da manifestação no mês de agosto de 2018 nas manifestações comuns.

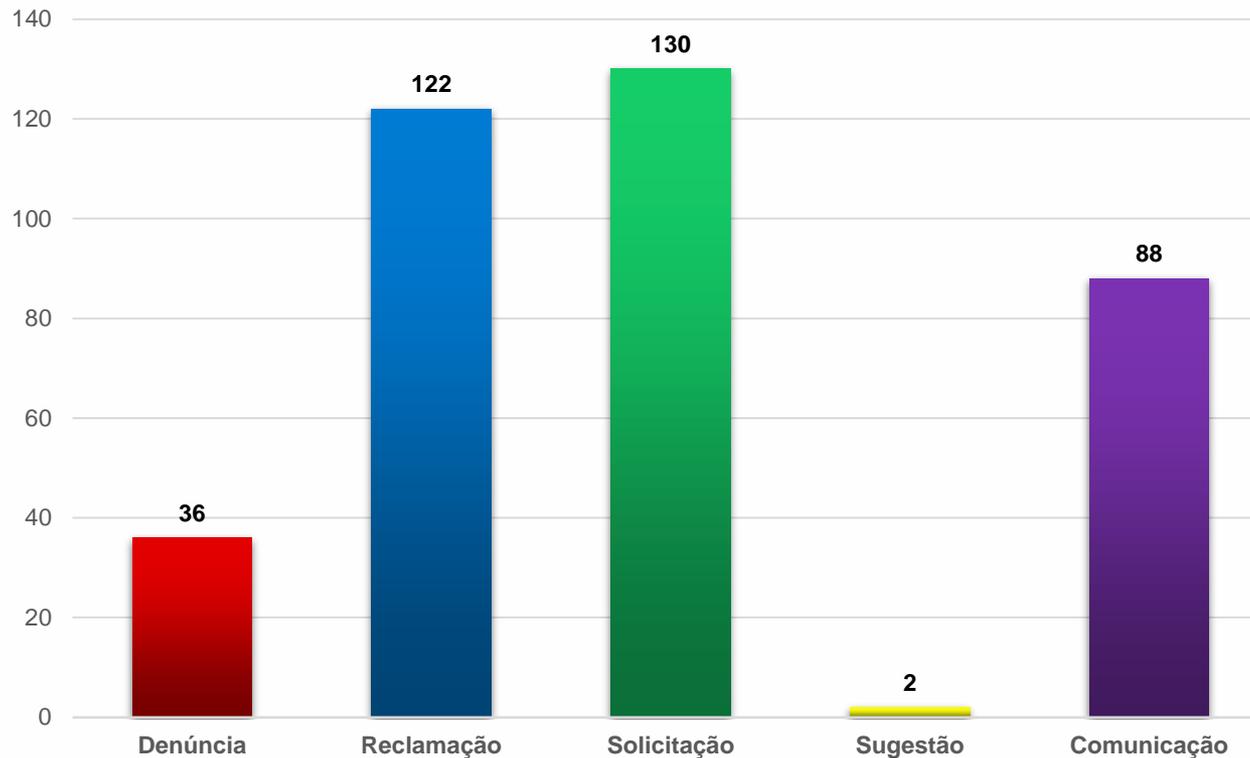


Gráfico 5: NÚMERO DE DEMANDA POR NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO - Este gráfico apresenta a quantidade de demandas conforme sua natureza.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto,2018.

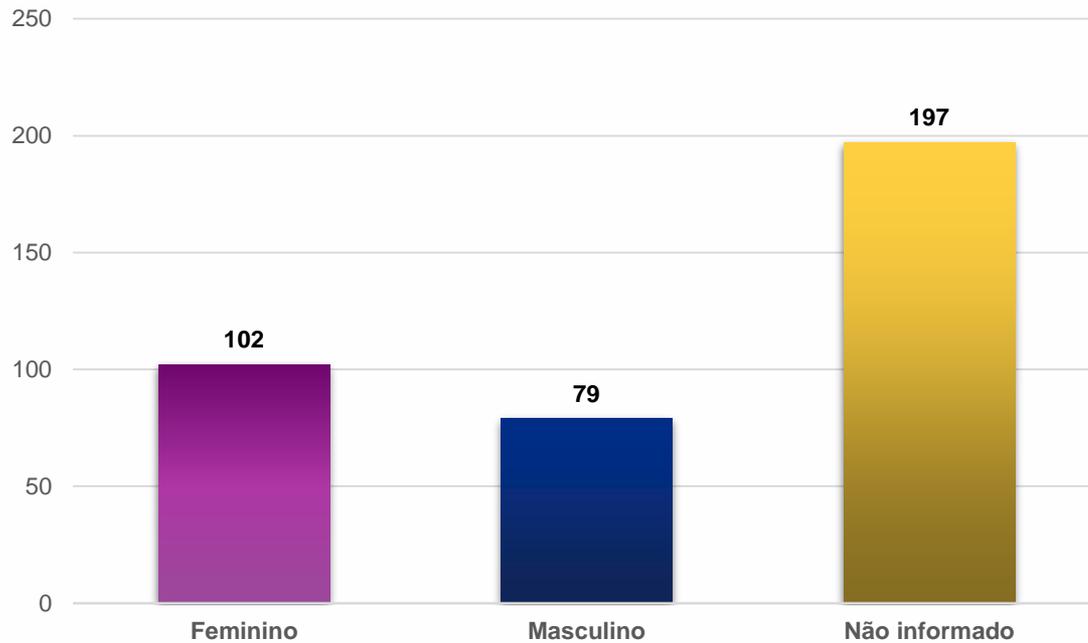


Gráfico 6: PERFIL POR GÊNERO- Percebe-se que no mês de agosto mais da metade dos usuários não informaram o seu sexo.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto,2018..



Perfil do usuário por faixa etária das manifestações comuns

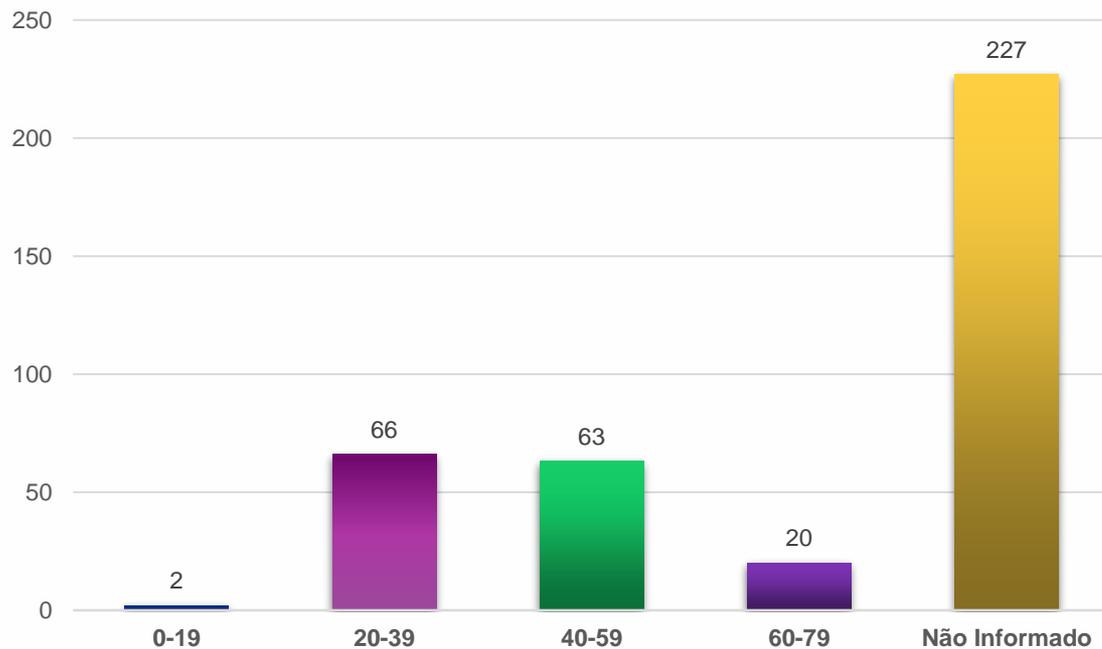


Gráfico 7: PERFIL POR FAIXA ETÁRIA- Percebe-se que no mês de agosto mais da metade dos usuários não informaram a sua idade..

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto,2018..



**Resultado das manifestações
comuns recebidas em
Agosto/2018
Por órgão.**

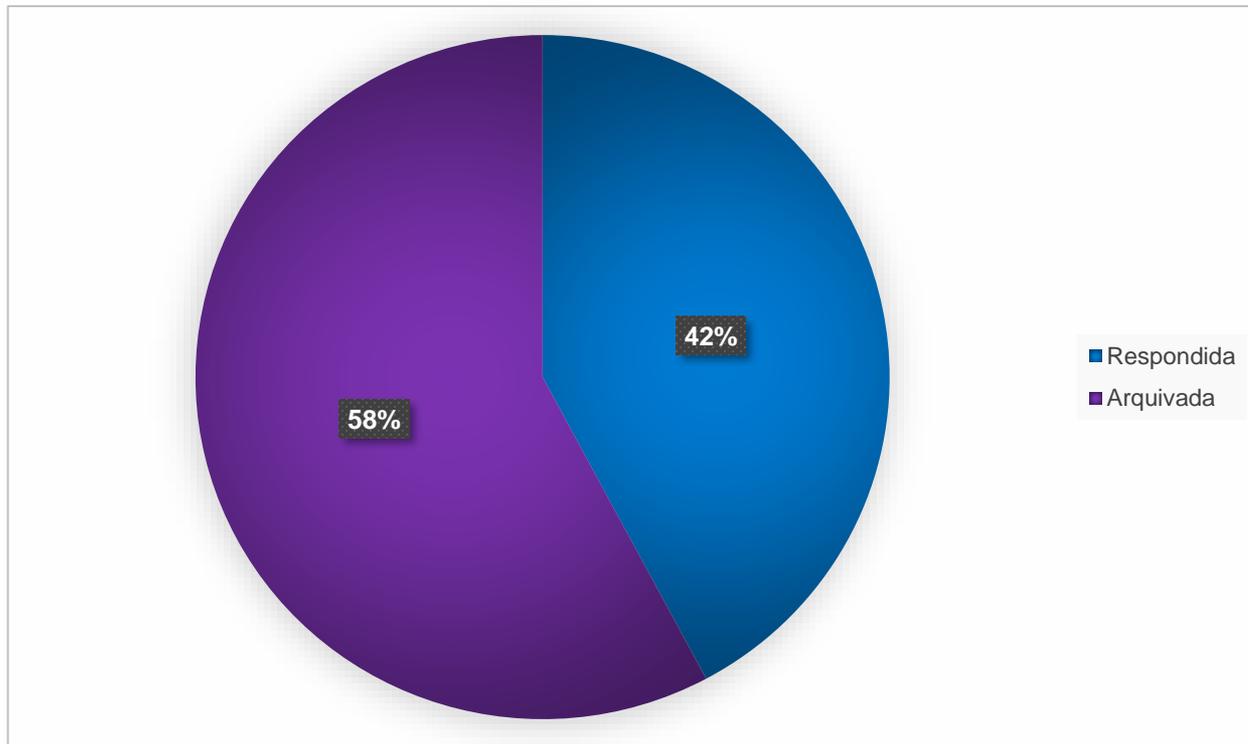


Gráfico 08: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 64 manifestações no mês de agosto. Respondeu a 27 delas e arquivou 37 por duplicidade.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto,2018.

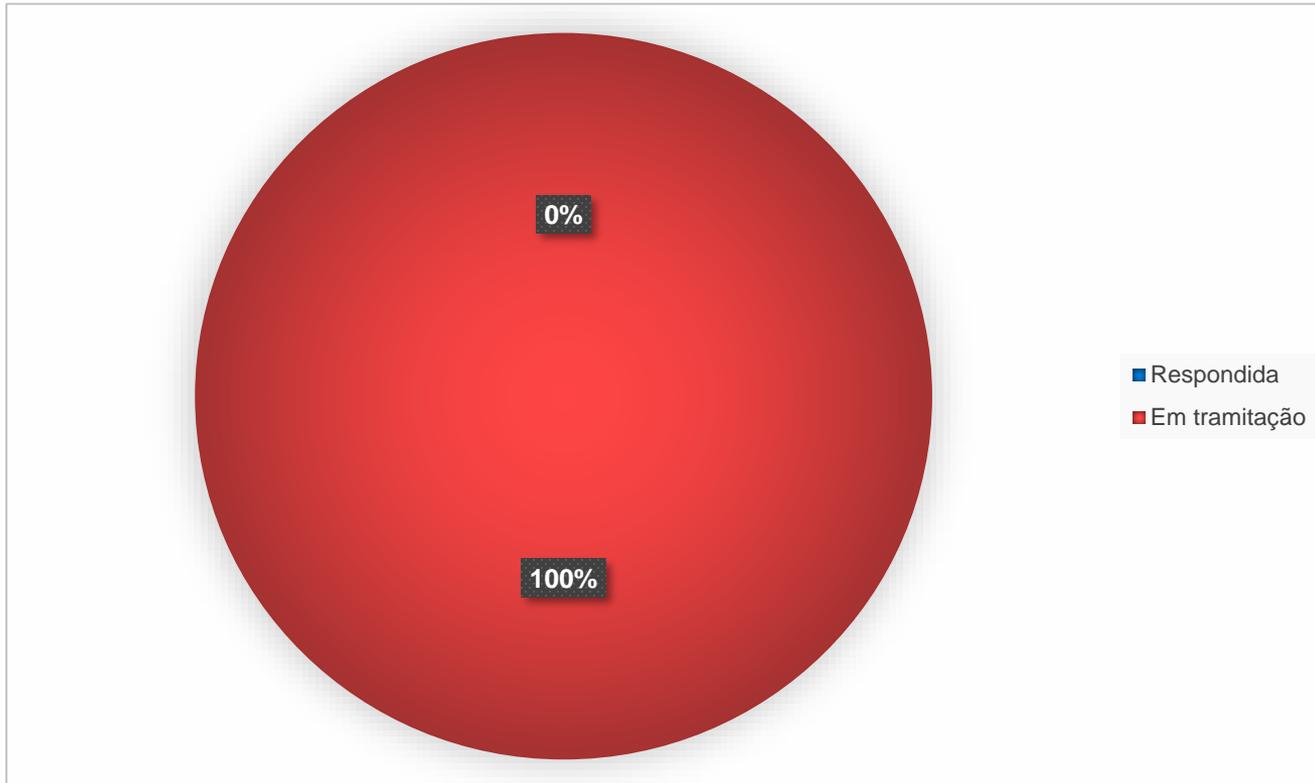


Gráfico 09: A COMAB, recebeu 01 manifestação no mês de agosto, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

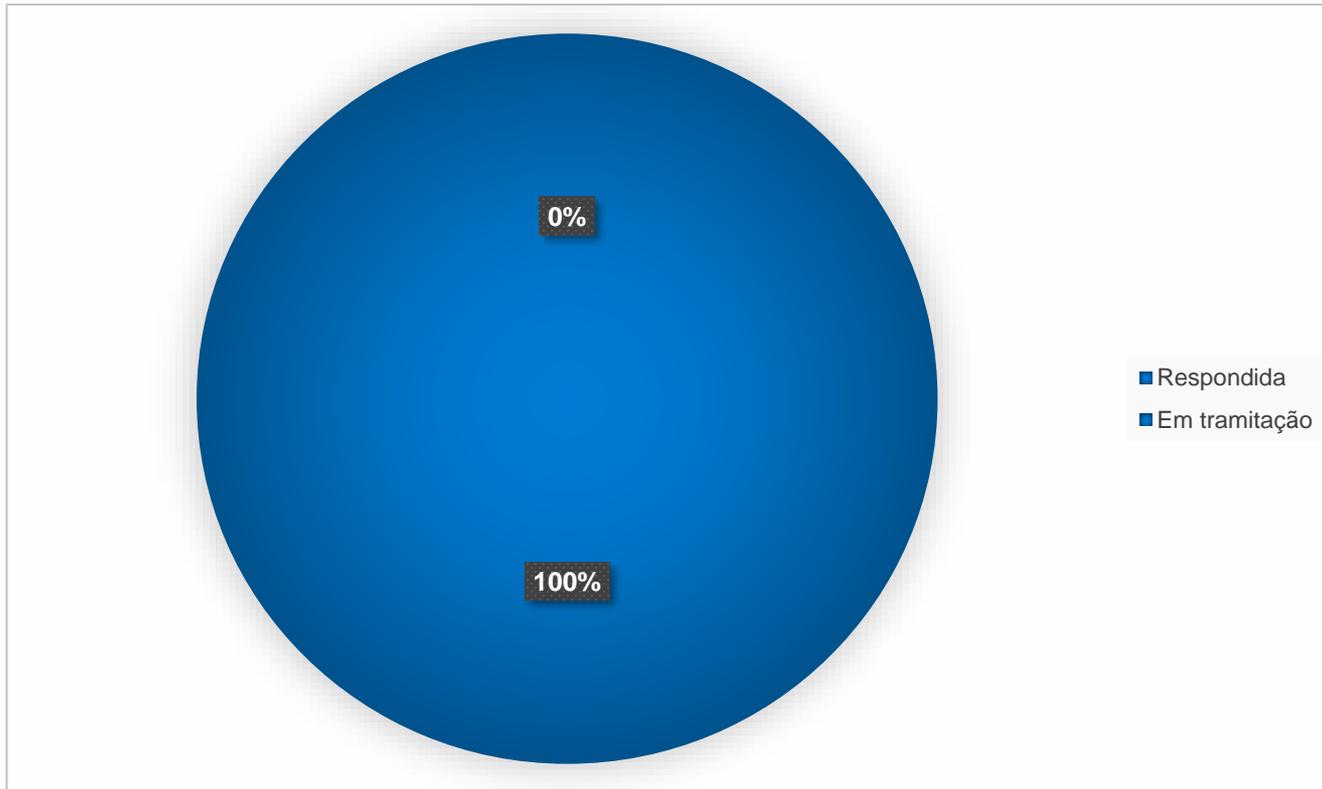


Gráfico 10: A Secretaria Executiva de Trabalho, Qualificação e Empreendedorismo, recebeu 01 manifestação no mês de agosto, que foi respondida.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

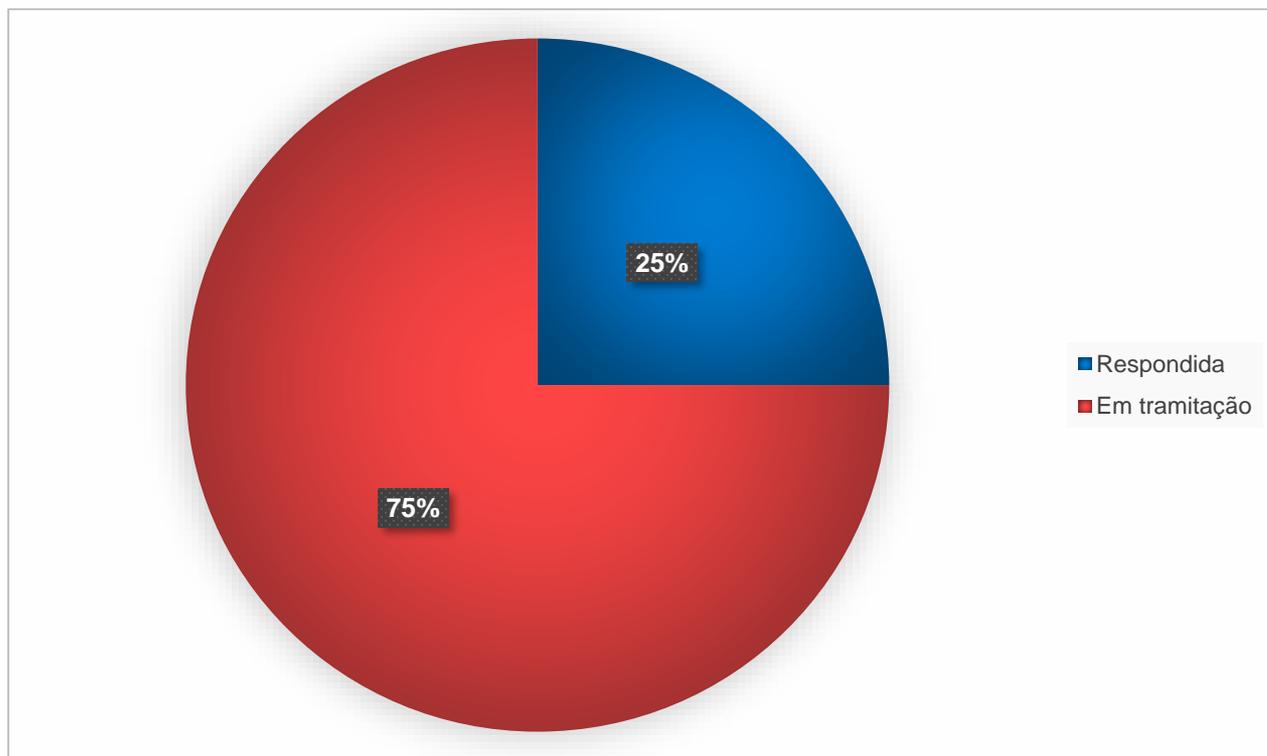


Gráfico 11: A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer, recebeu 08 manifestações no mês de agosto, sendo que 02 foram respondidas e 06 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

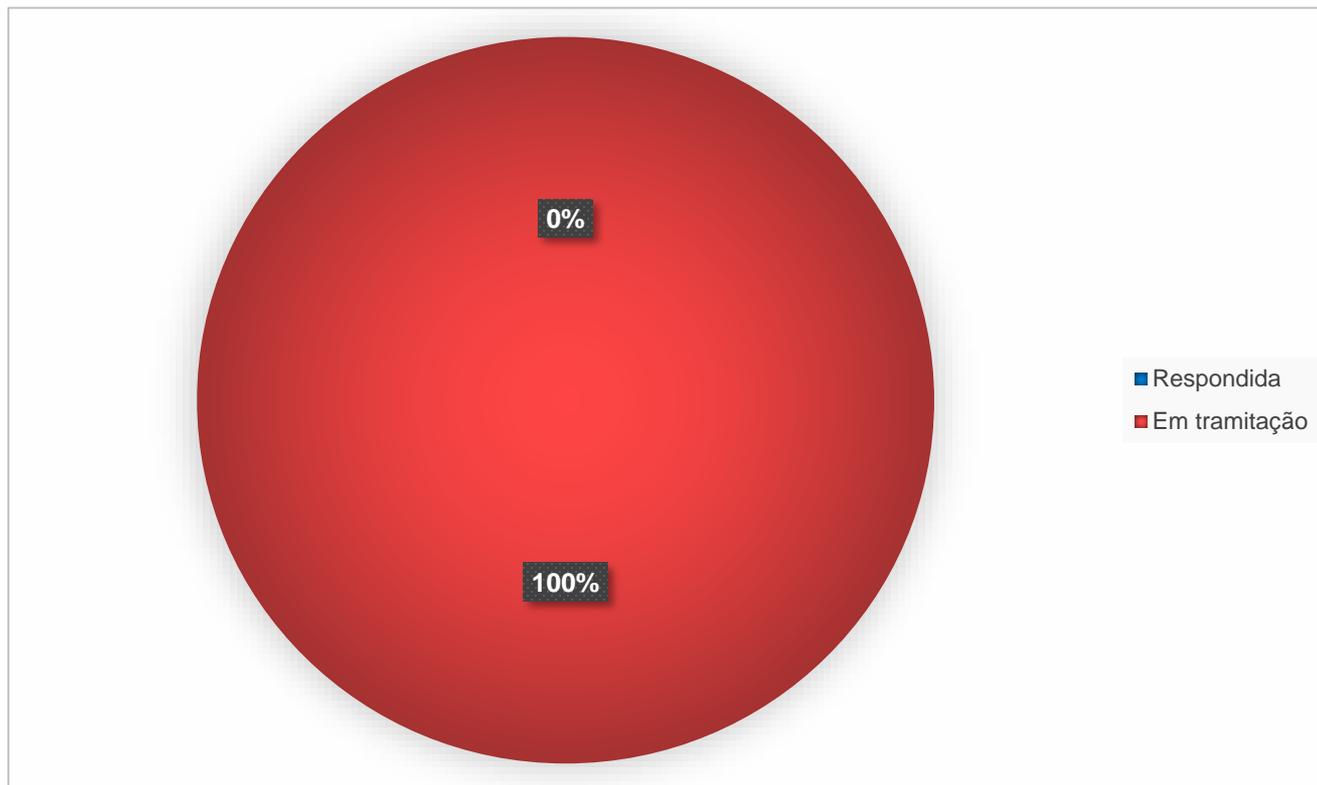


Gráfico 12: A Secretaria Executiva de Regionalização da Gestão, recebeu 02 manifestações no mês de agosto, que seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

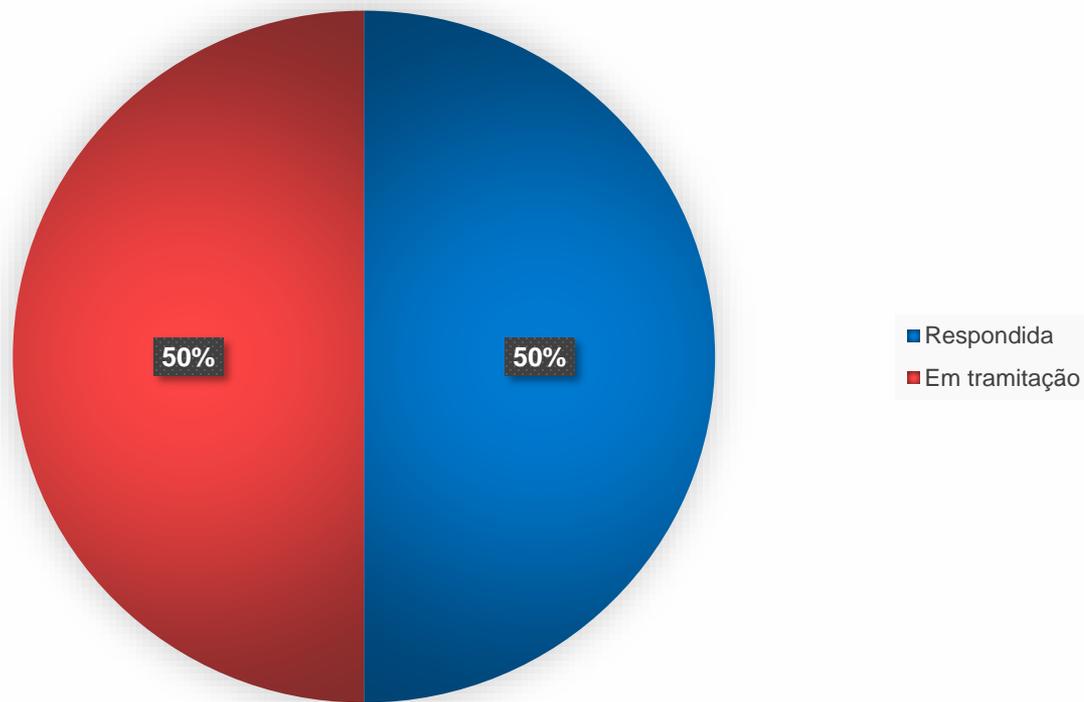


Gráfico 13: O PROCON, recebeu 02 manifestações no mês de agosto, sendo que respondeu a 01, e 01 segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

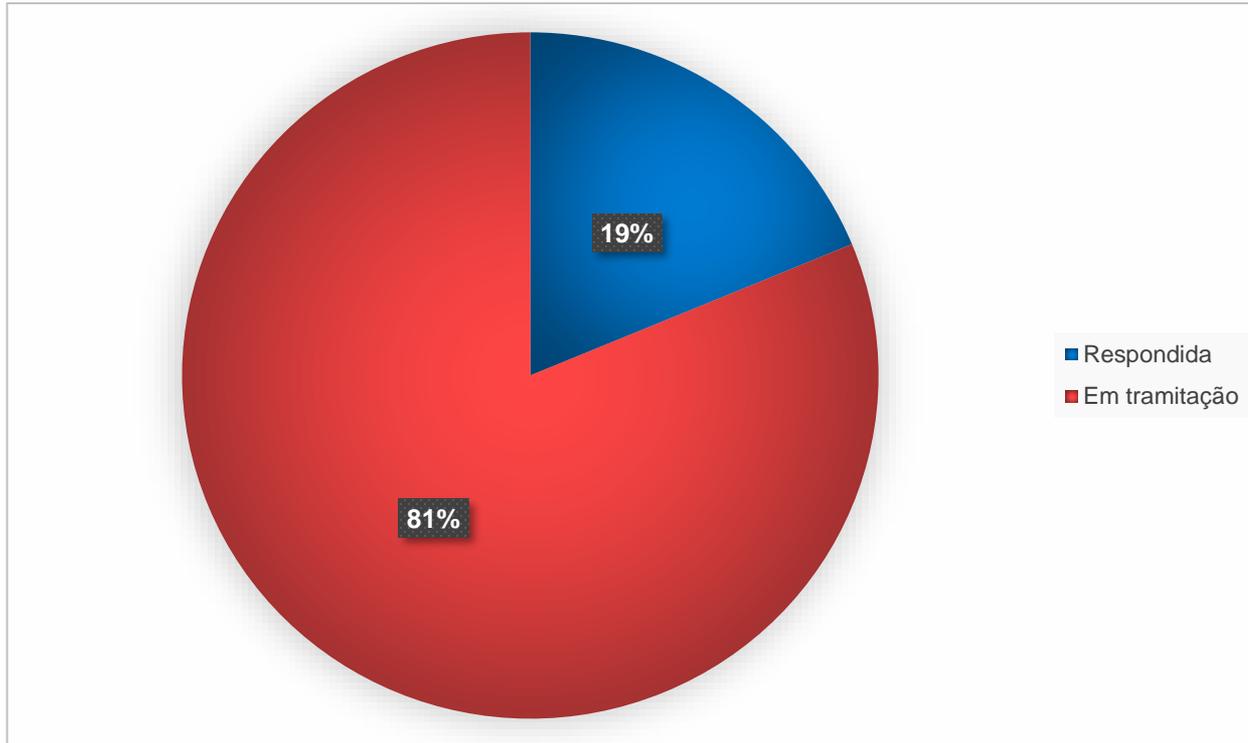


Gráfico 14: A Secretaria Executiva de Meio Ambiente e Gestão Urbana recebeu 32 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 06 delas e 26 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

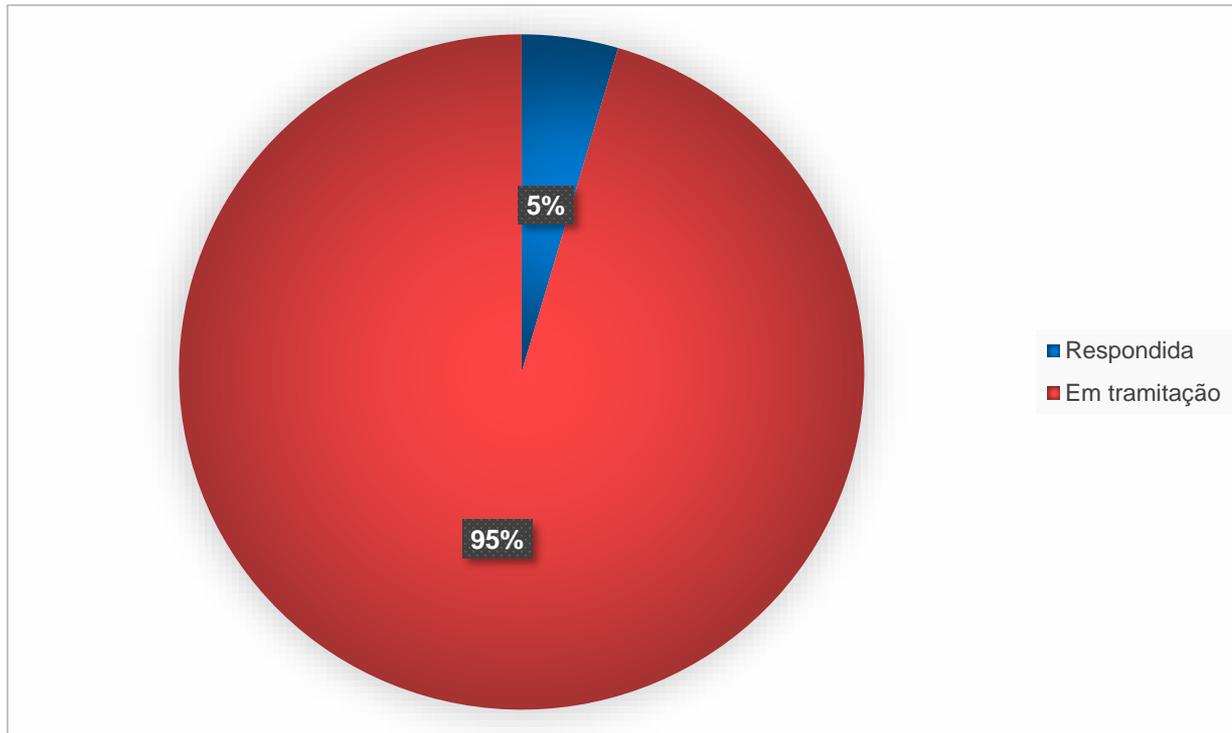


Gráfico 15: A Gerência de Fiscalização recebeu 45 manifestações no mês de agosto, tendo respondido apenas a 03 delas e 42 manifestações seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

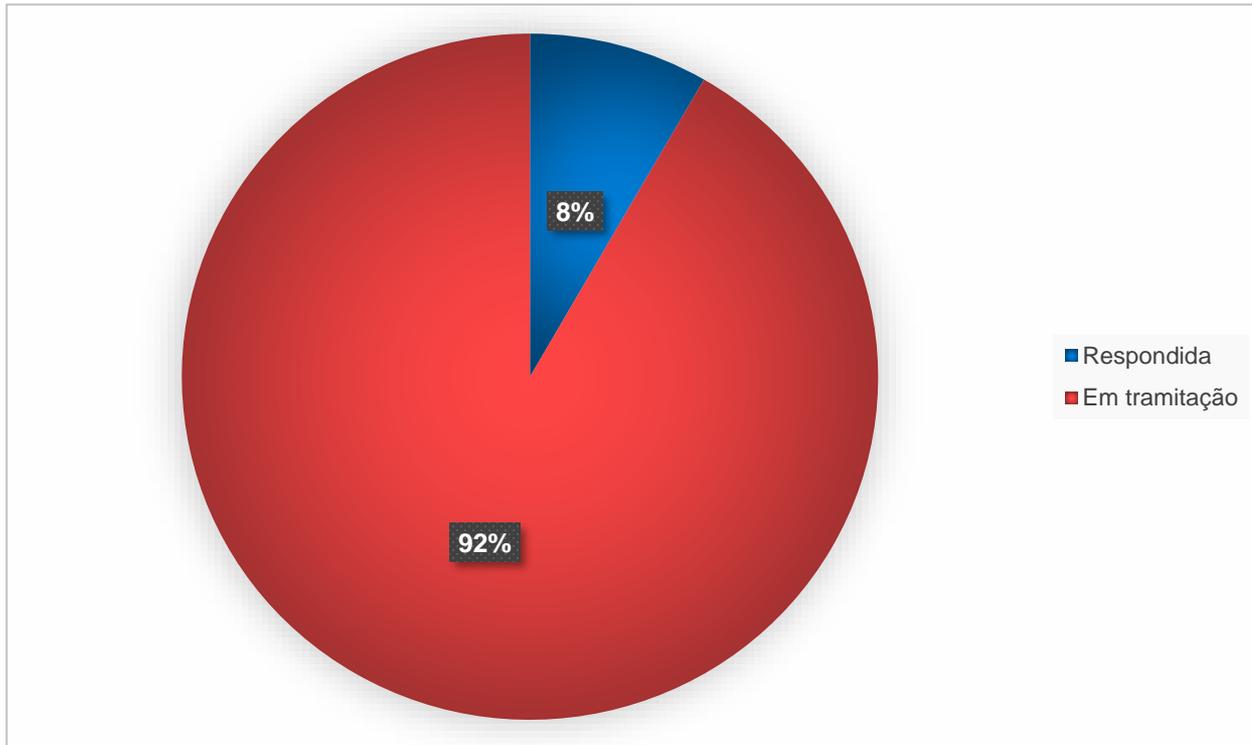


Gráfico 16: A Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania recebeu 12 manifestações no mês de agosto sendo que 01 foi respondida e as demais 11 seguem em tramitação

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

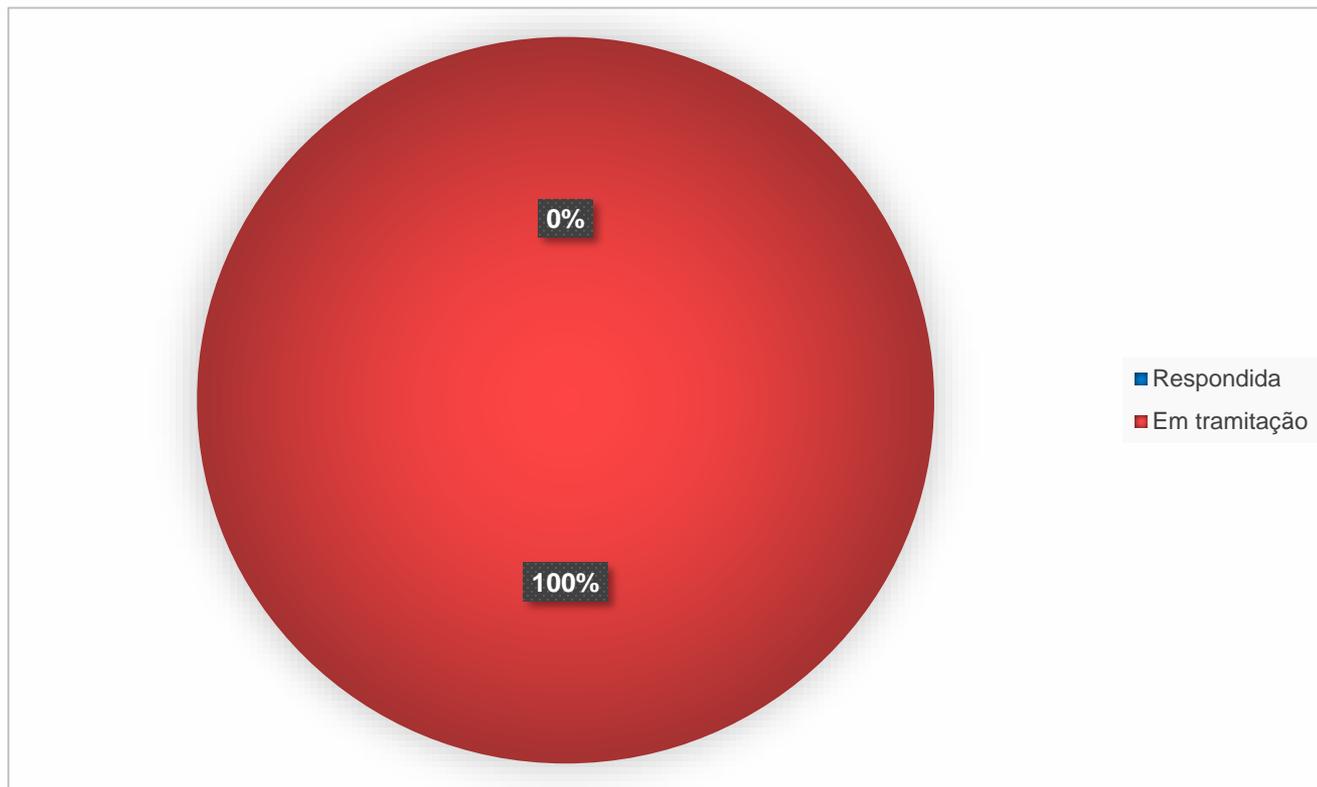


Gráfico 17: A Secretaria Executiva de Juventude recebeu 01 manifestação no mês de agosto sendo que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

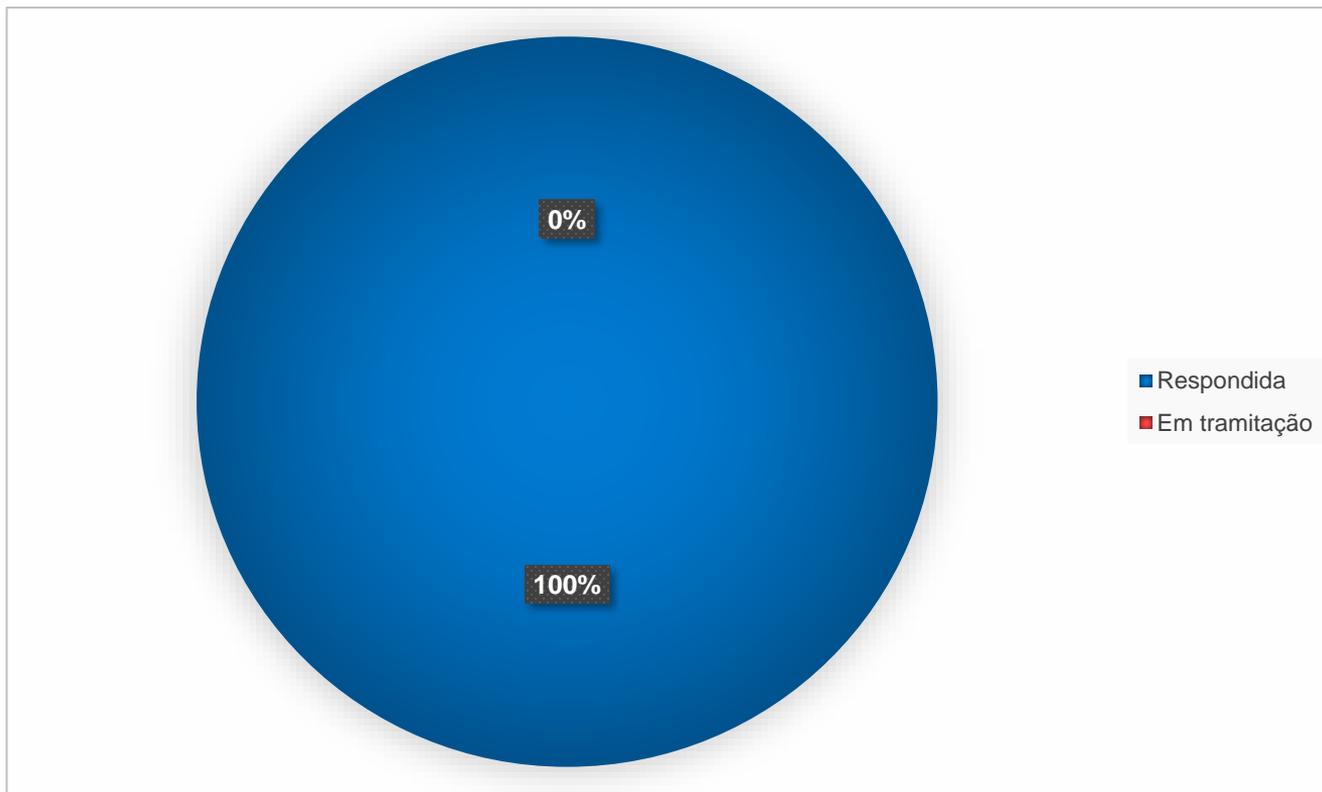


Gráfico 18: A Secretaria Municipal da Fazenda, recebeu 01 manifestação no mês de agosto, sendo que respondeu.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

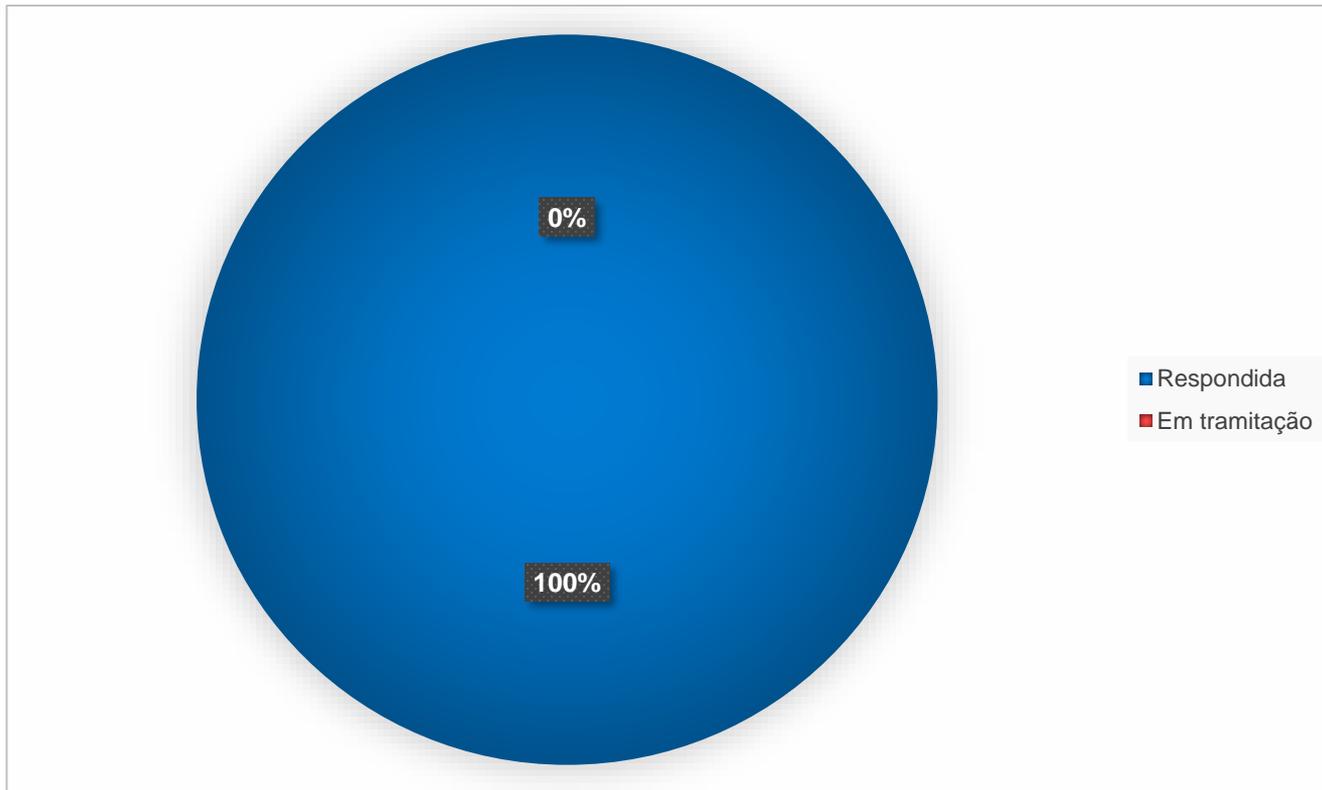


Gráfico 19: A Secretaria Executiva da Receita, recebeu 04 manifestações no mês de agosto, sendo que respondeu a todas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

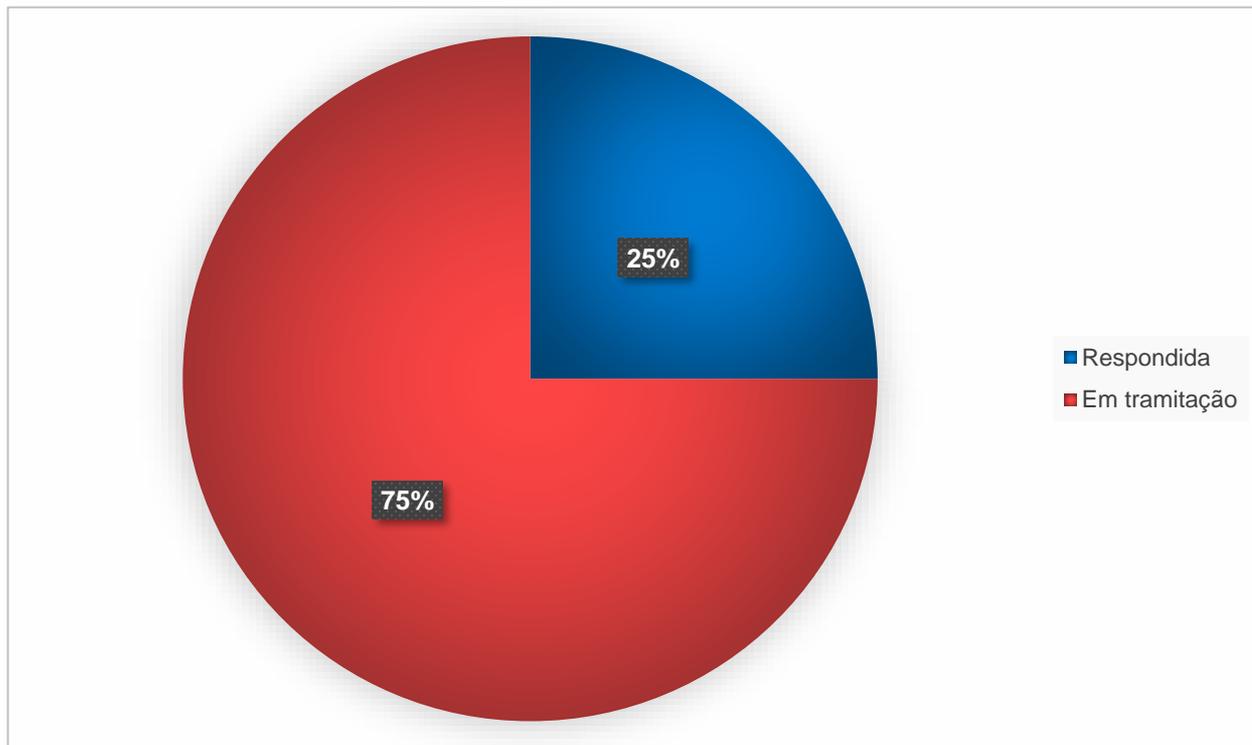


Gráfico 20: A Secretaria Municipal de Educação, recebeu 08 manifestações no mês de agosto, sendo que respondeu a 02 delas e 06 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

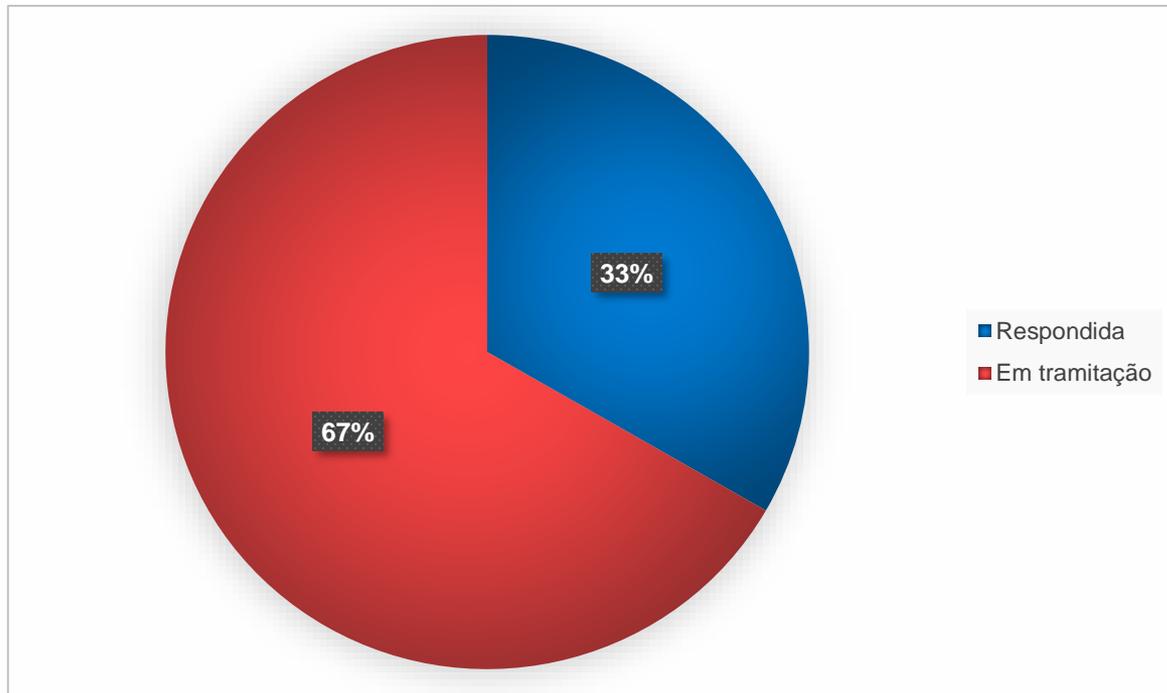


Gráfico 21: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 06 manifestações no mês de agosto, que 02 foram respondidas e 04 seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

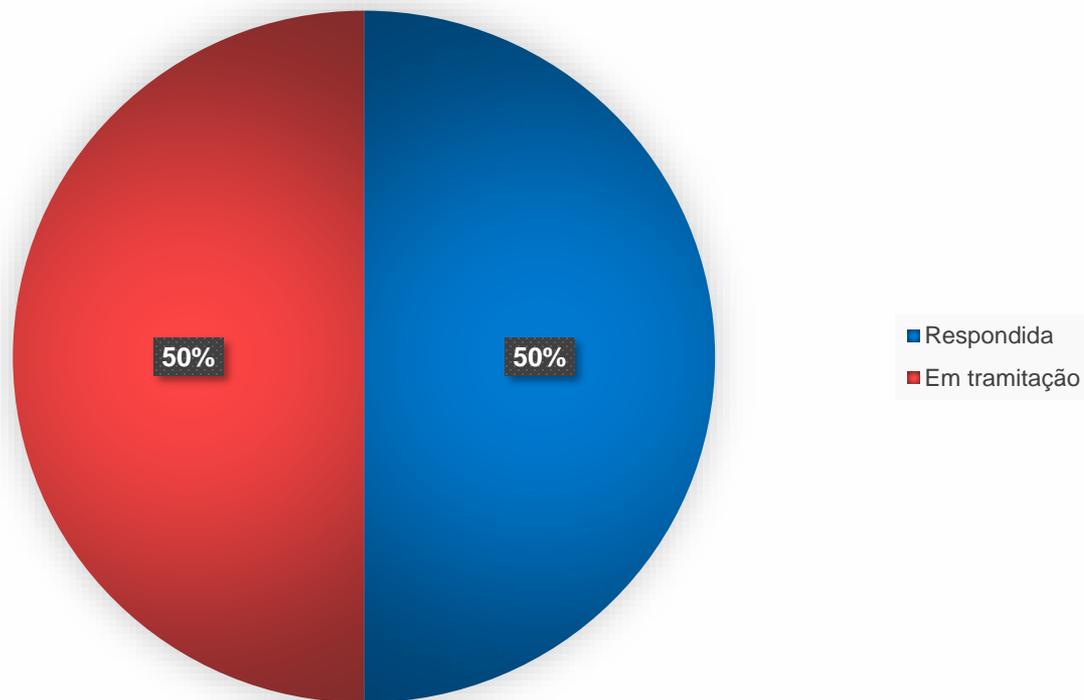


Gráfico 22: A Secretaria Municipal de Infraestrutura e Ordem Pública recebeu 02 manifestações no mês de agosto tendo respondido a 01 delas e 01 segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

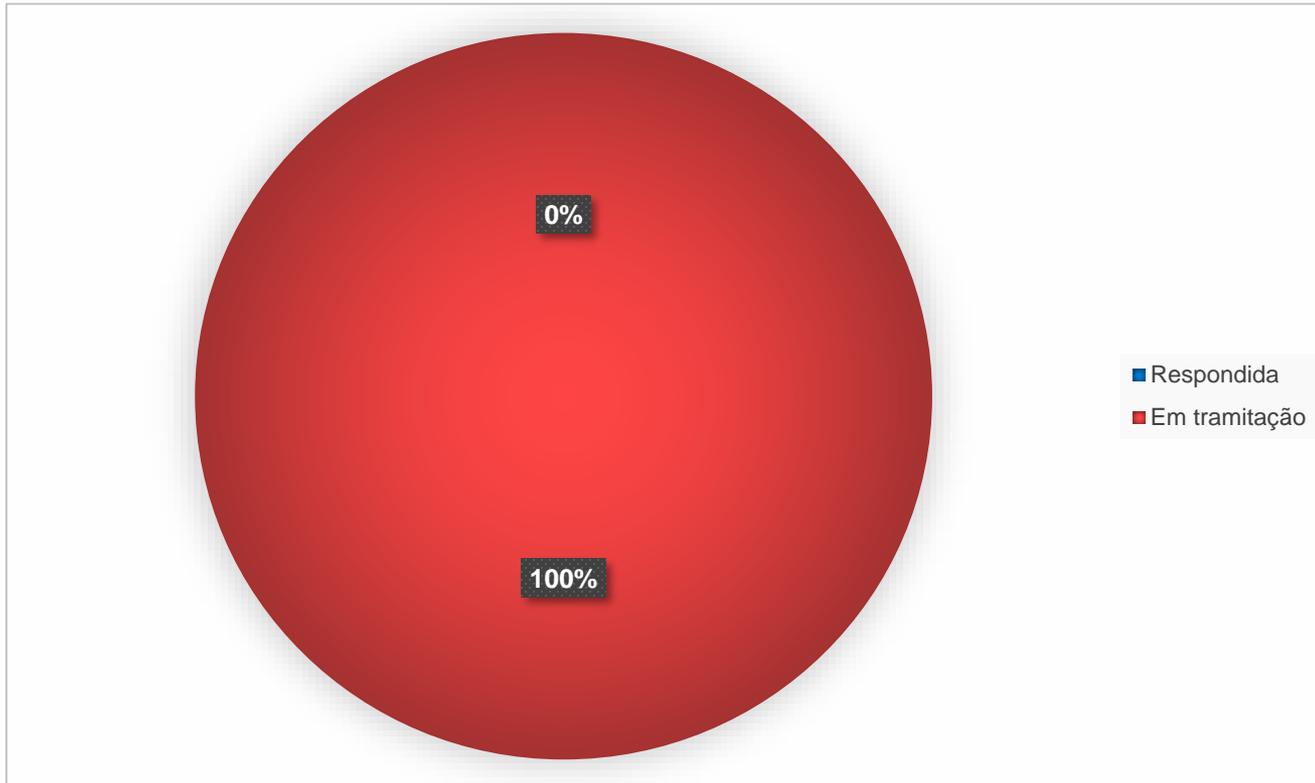


Gráfico 23: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade recebeu 19 manifestações no mês de agosto, sendo que todas seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto 2018.

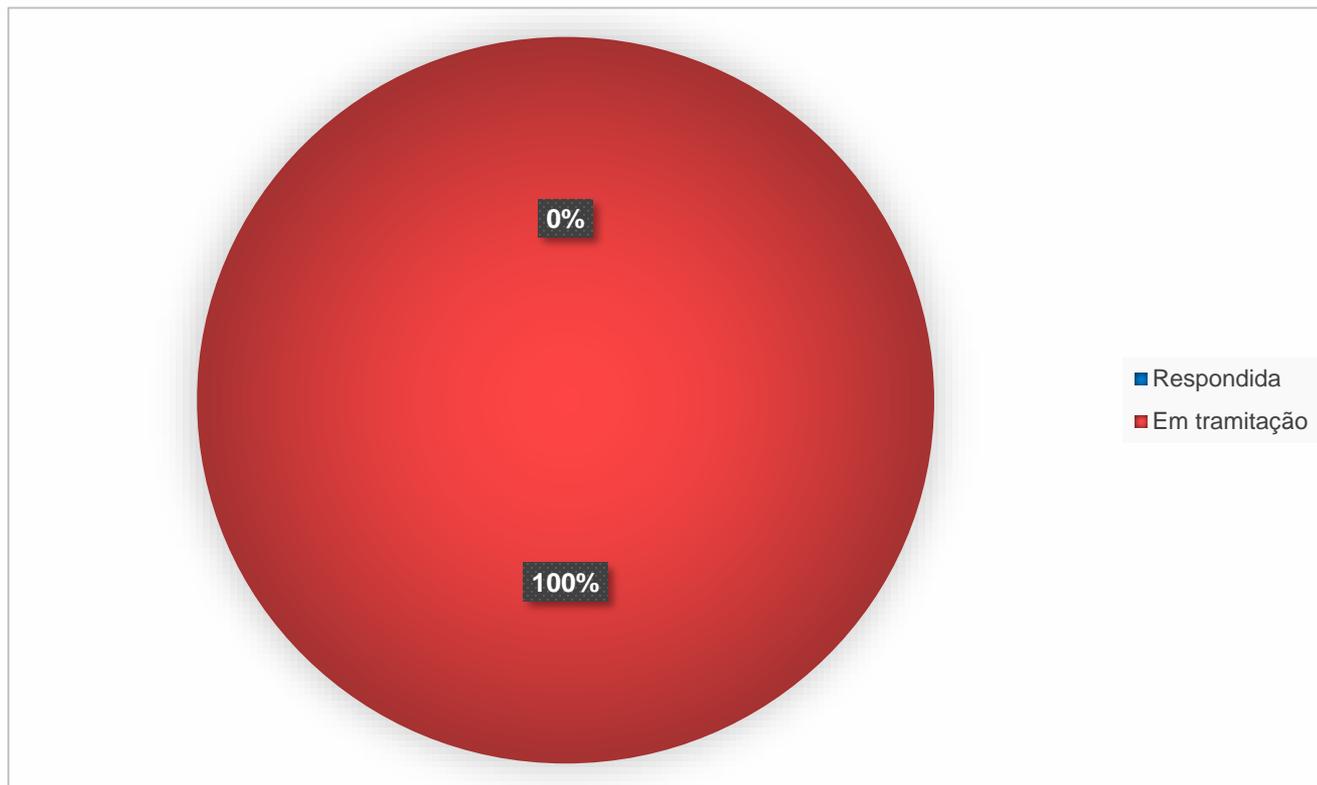


Gráfico 24: A Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento recebeu 02 manifestações no mês de agosto, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

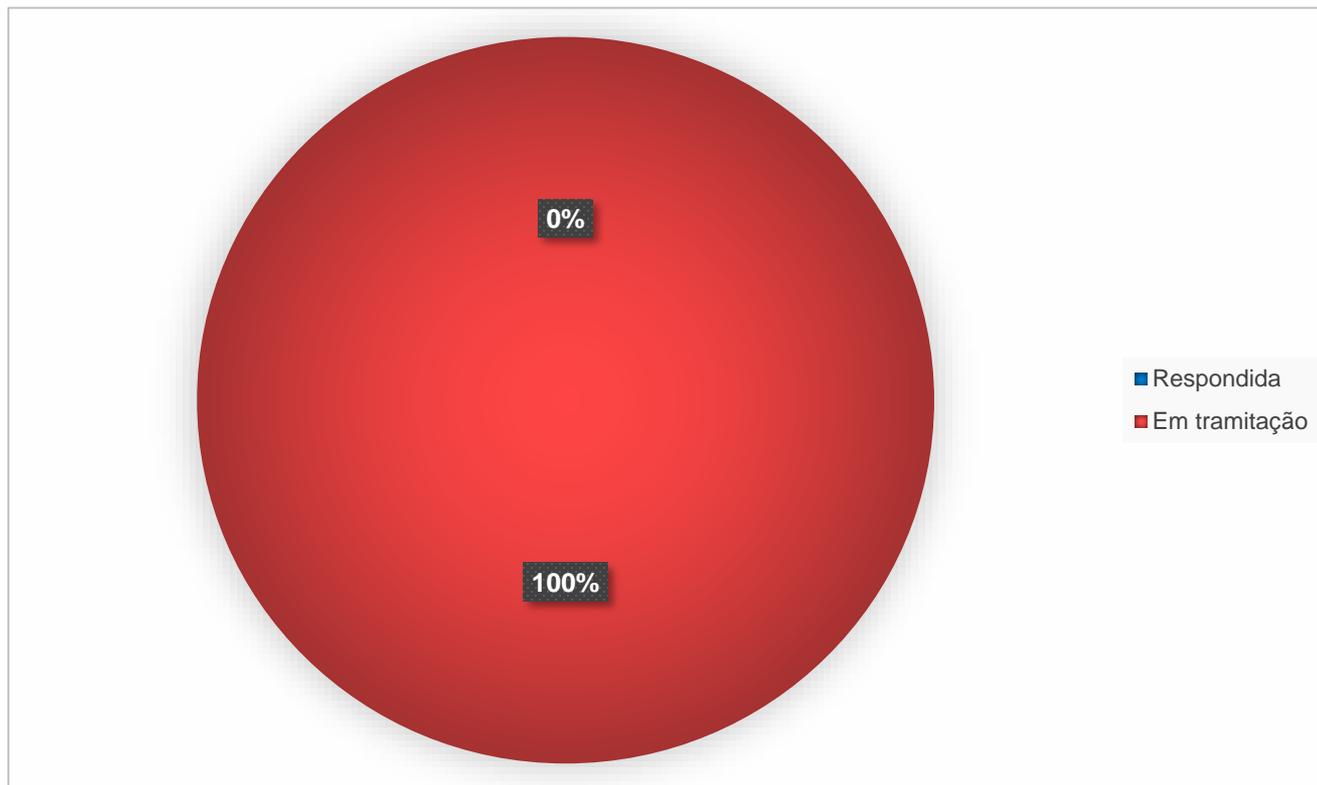


Gráfico 25: A Secretaria Especial de Ordem Pública, Segurança e Defesa Civil recebeu 04 manifestações no mês de agosto, todas seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto,2018.

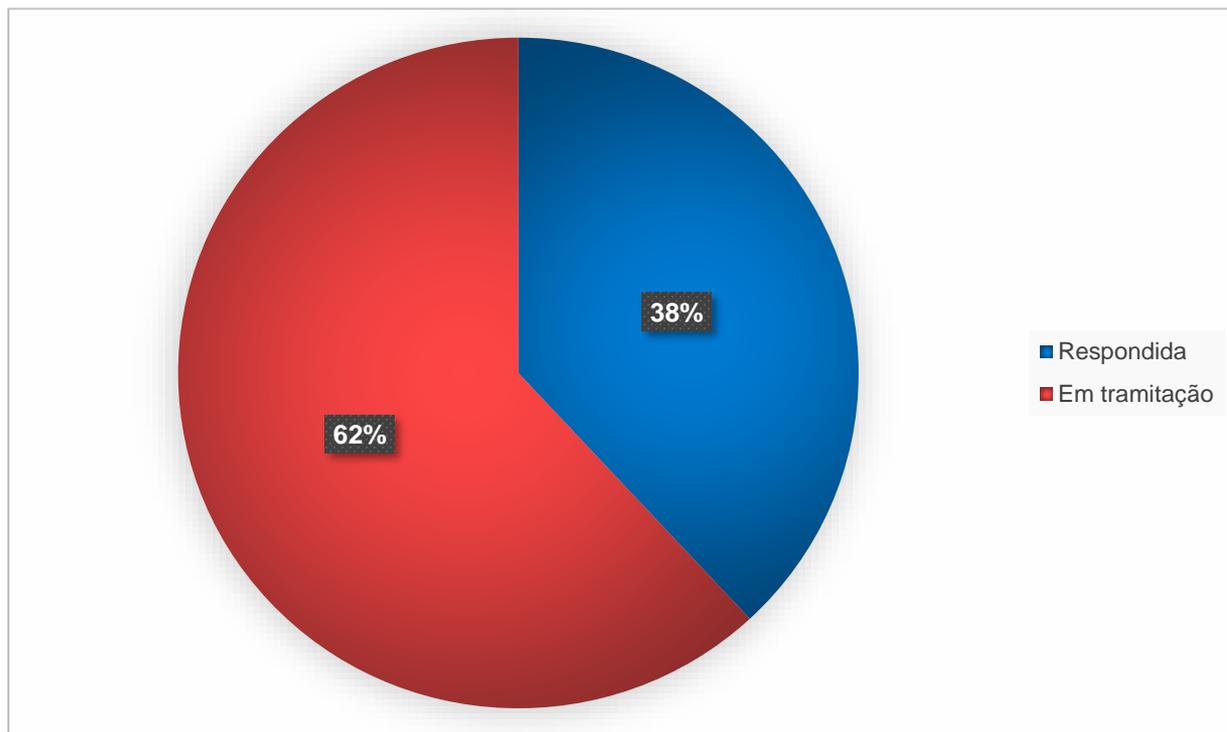


Gráfico 26: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos recebeu 105 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 40 delas, 65 encontra-se em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

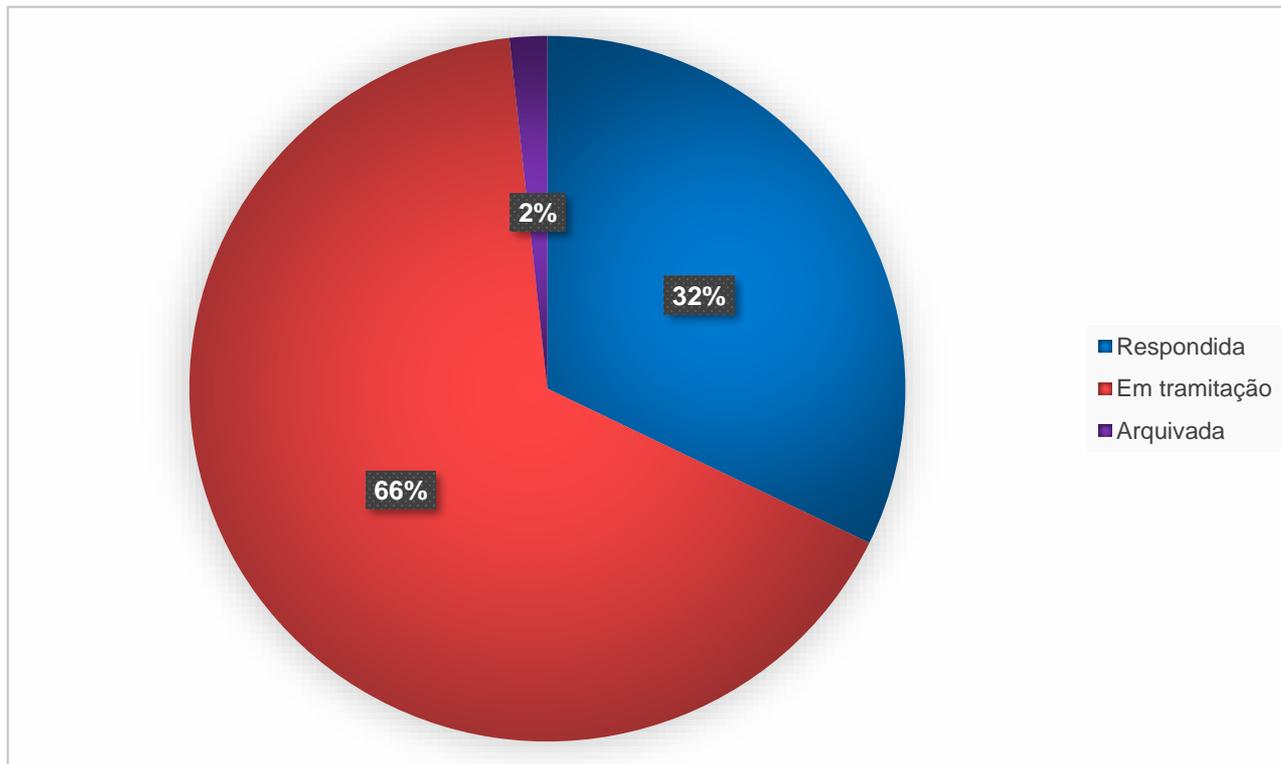


Gráfico 27: A Secretaria Municipal de Saúde recebeu 59 manifestações no mês de agosto, tendo respondido a 19 delas, 01 foi arquivada e 39 continuam pendentes de resposta.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto,2018.



GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO EM agosto/2018.

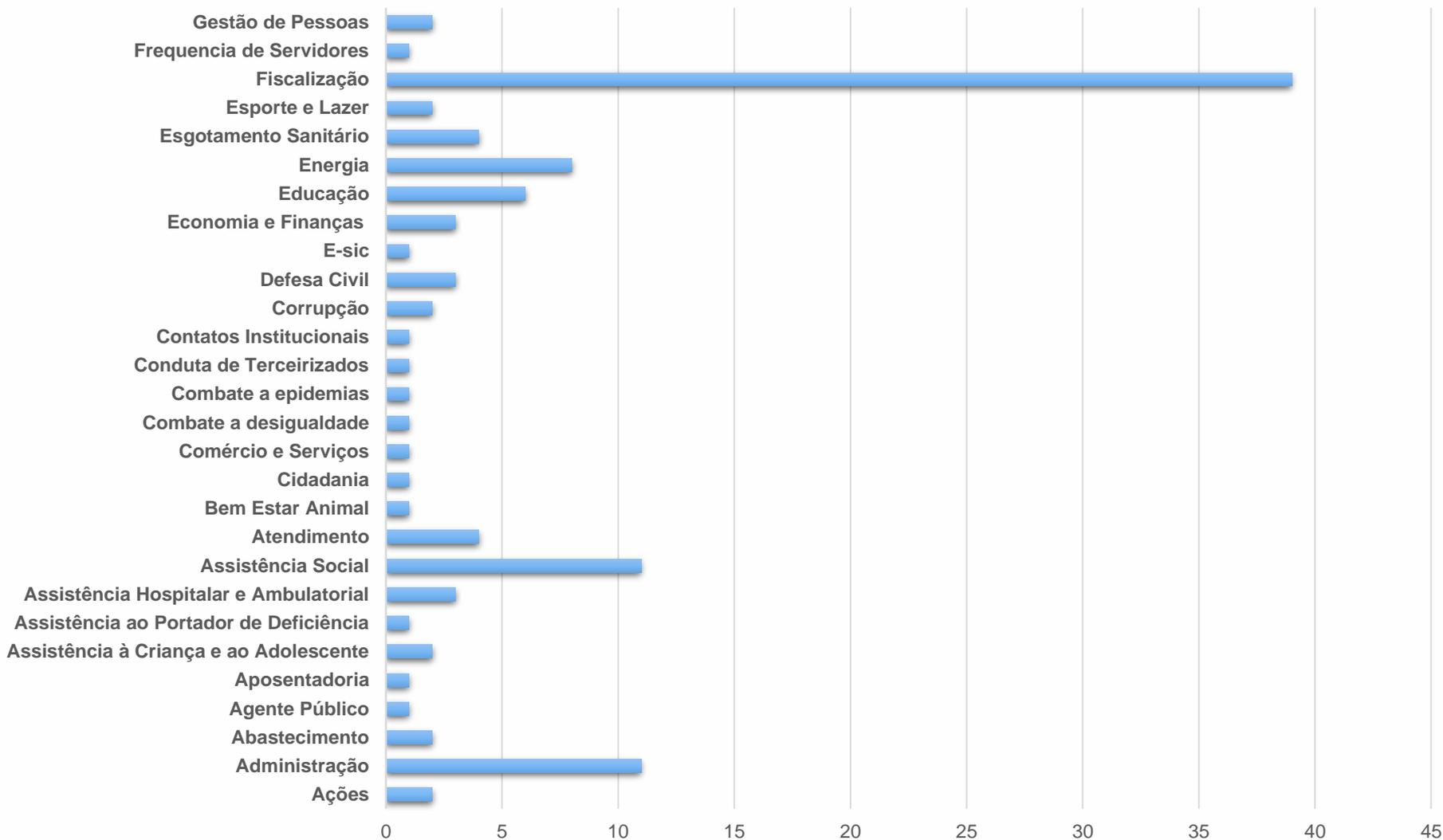


Gráfico 28: Este gráfico demonstra os assuntos mais abordados pelos cidadãos nas manifestações.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.



GRÁFICO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - POR ASSUNTO EM agosto/2018. CONT.

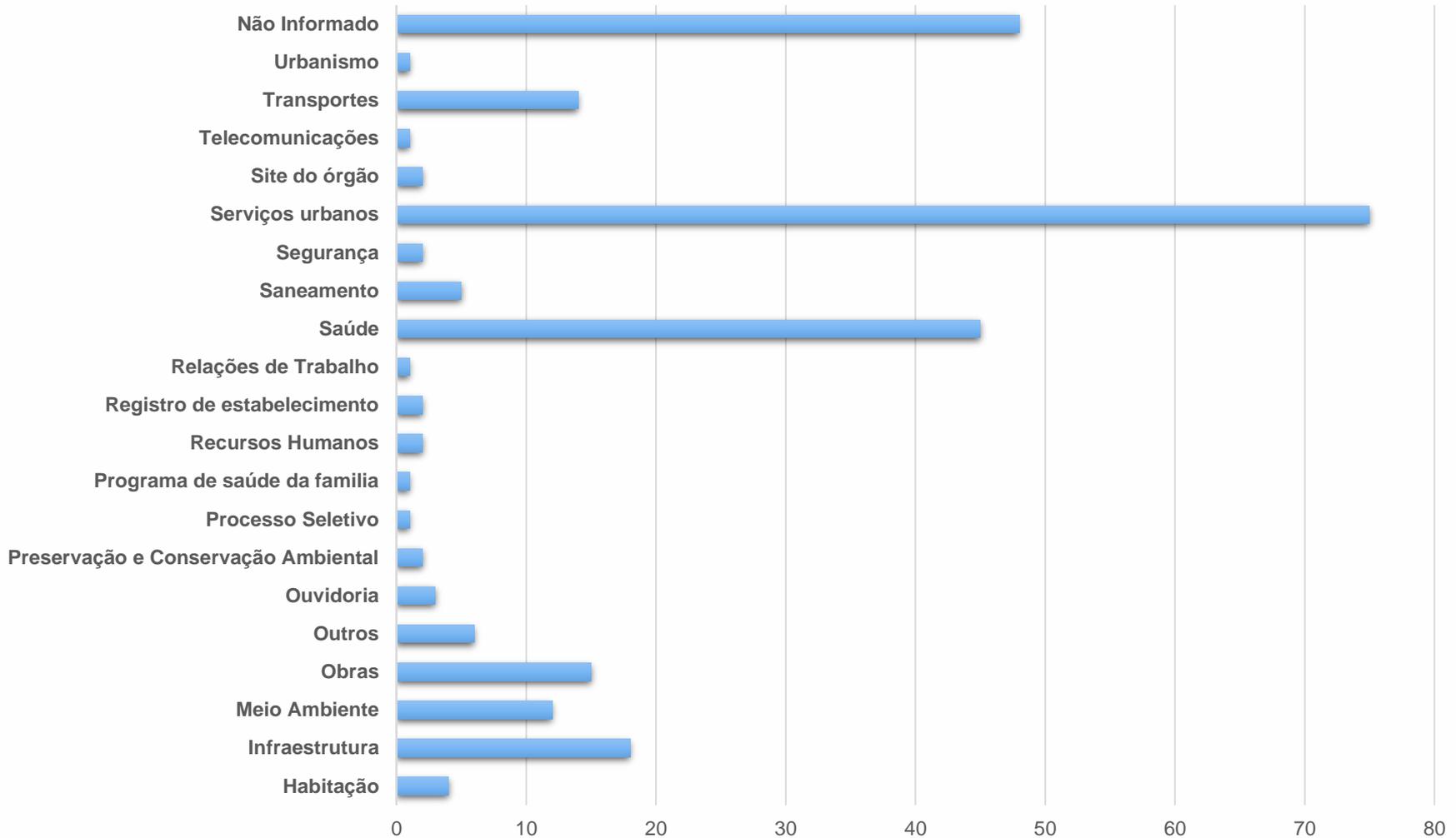


Gráfico 29: Este gráfico demonstra alguns dos assuntos abordados pelos cidadãos nas manifestações.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.



ÓRGÃO MAIS DEMANDADO PELA POPULAÇÃO

1. SECRETARIA DE SERVIÇOS URBANOS - Das 105 manifestações recebidas em agosto de 2018, respondeu a 40 delas.



2. OUVIDORIA GERAL - Recebeu 64 manifestações, sendo que arquivou 37 por duplicidade e respondeu prontamente 27.

3. SECRETARIA DE SAÚDE - Recebeu 59 manifestações em agosto, sendo que 19 foram respondidas e 39 seguem em tramitação.

4. GERÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO- Recebeu 45 manifestações em agosto. E respondeu a 03 delas, 42 seguem em tramitação.



SECRETARIAS DE DESTAQUE

1. ***Secretaria Municipal de Fazenda, Executiva da Receita e Executiva do Trabalho***, por responder a 100% das demandas;



Doravante, a estatística diz respeito aos Pedidos de Acesso à Informação, segundo a Lei Municipal nº 853/2013, em consonância com a Lei Federal nº 12.527/2011, no mês de agosto do corrente ano.

A legislação em vigor possibilita o cidadão de ter acesso às informações produzidas ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública, desde que ela não se enquadre nas exceções de restrição previstas na LAI.

Esta garantia decorre do disposto no artigo 5º, inciso XXXIII da Constituição Federal, a saber:

"todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado".





Perfil do usuário por gênero.

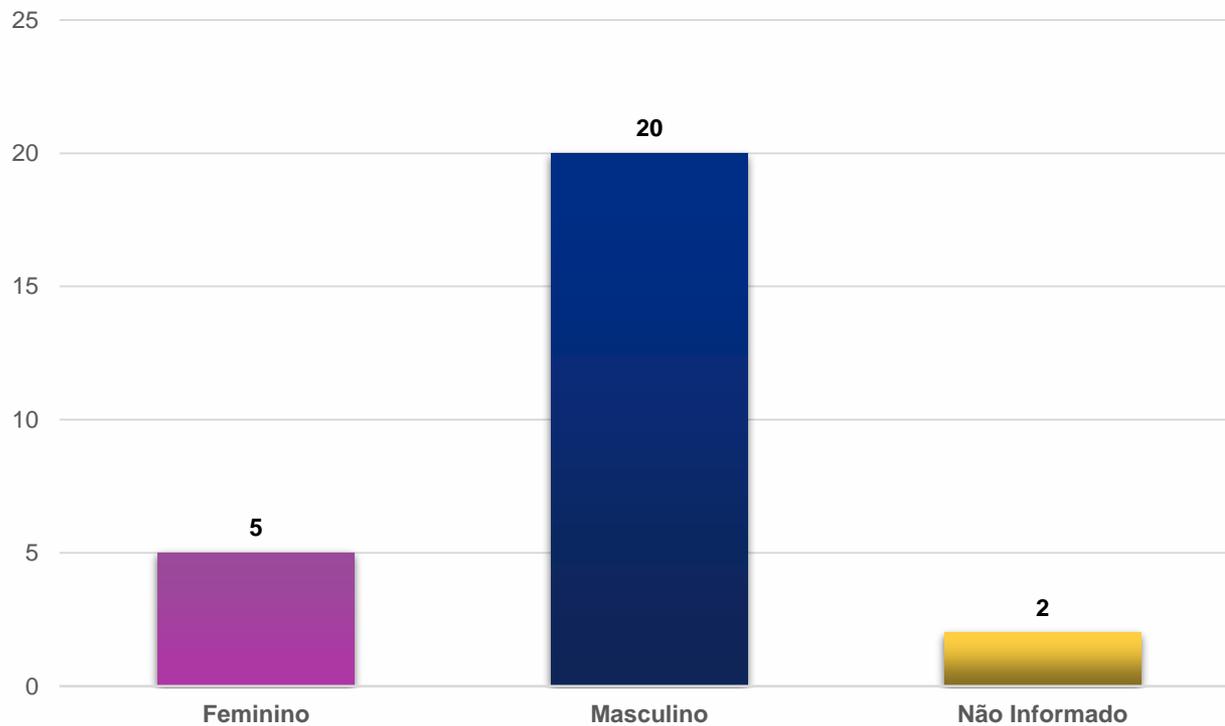


Gráfico 30: Nota-se que, no mês de agosto que a maioria dos pedidos de acesso à informação foram formulados por pessoas do sexo masculino.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018



Perfil do usuário por idade.

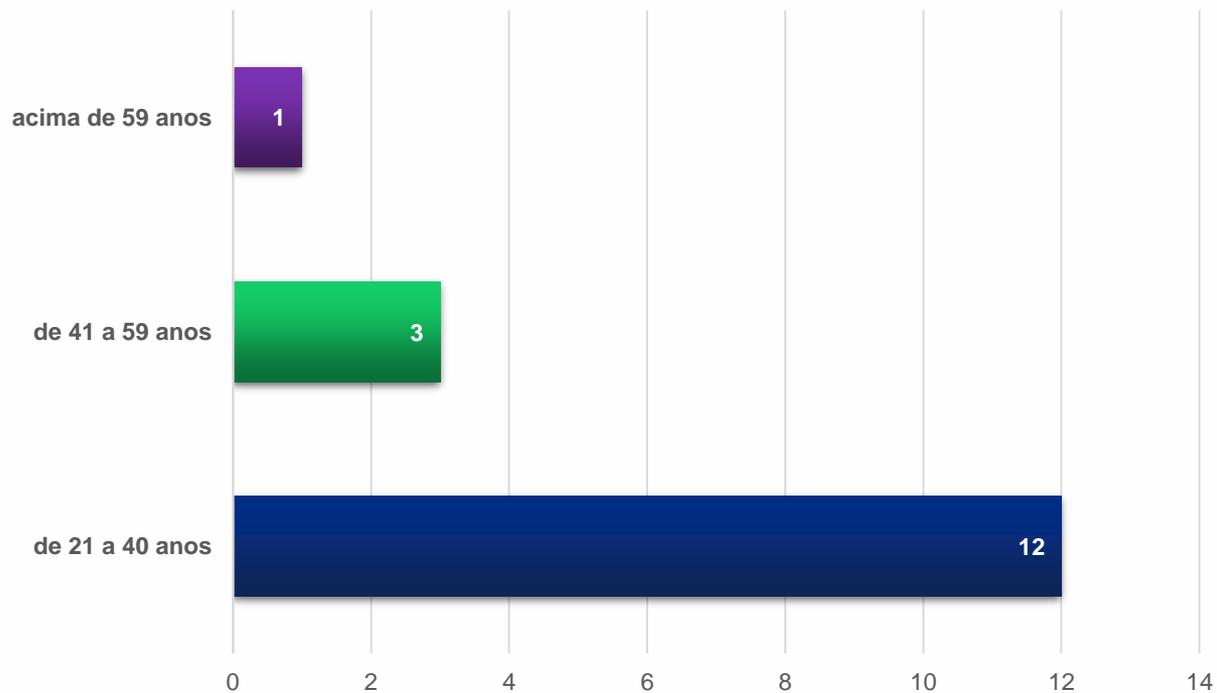


Gráfico 31: Nota-se que, no mês de agosto a maioria das pessoas corresponde a faixa etária de 21 a 40 anos.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018



Perfil do usuário por escolaridade.

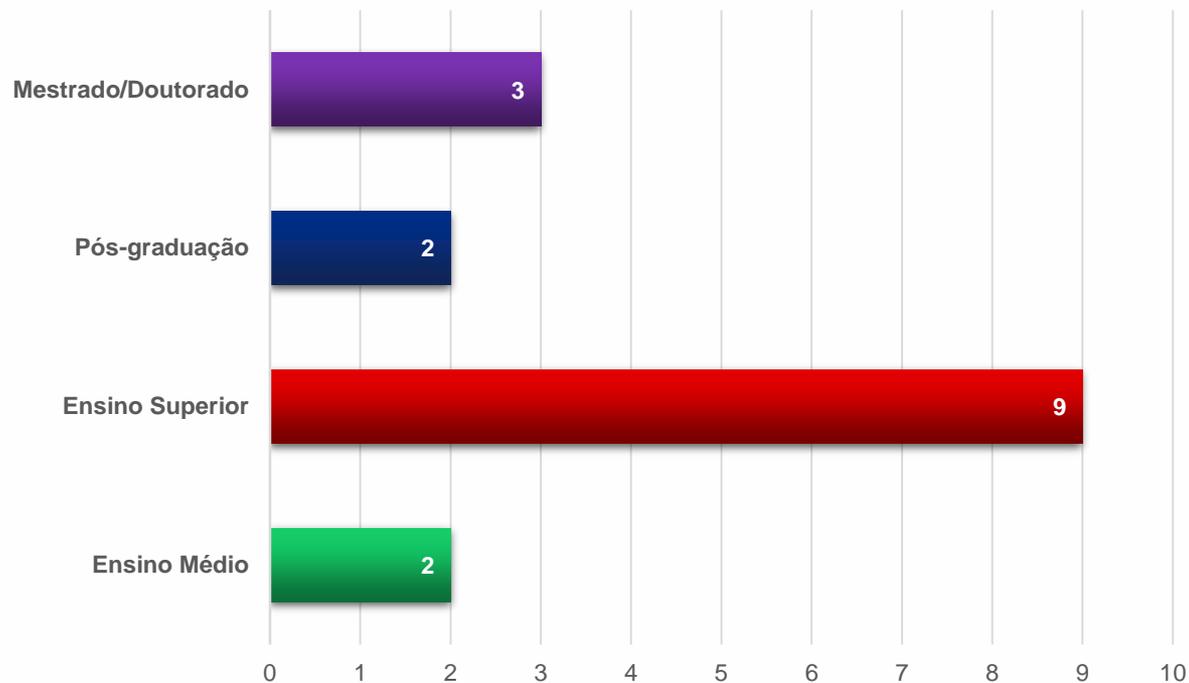


Gráfico 32: No mês de agosto a maioria tem o grau de escolaridade: ensino superior.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto ,2018.



Perfil do usuário por cidade.

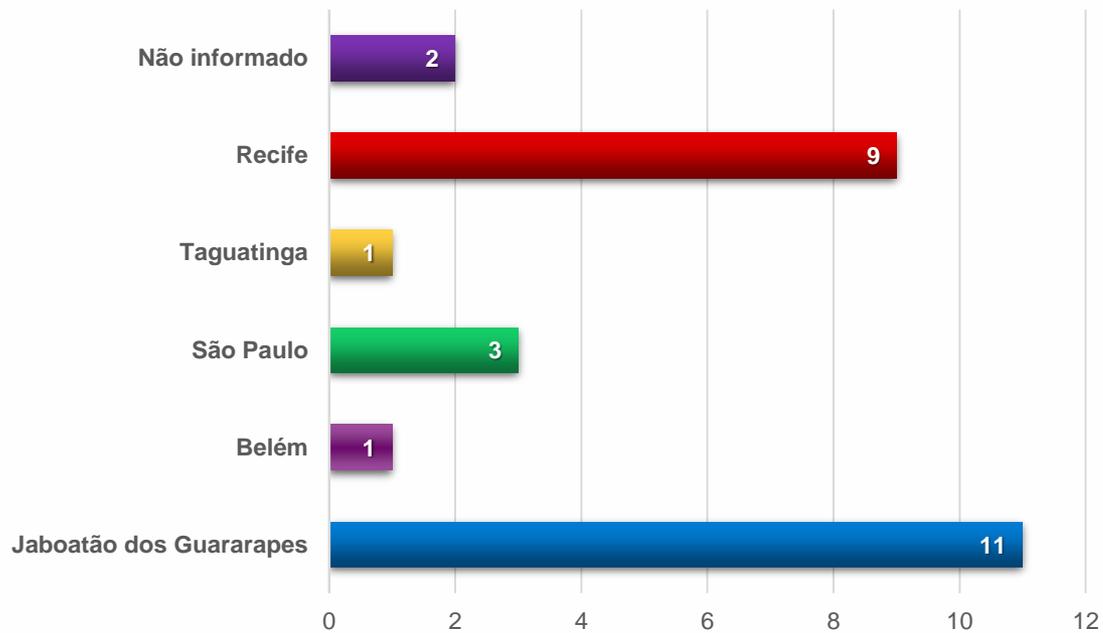


Gráfico 33: Este gráfico demonstra a quantidade de usuários por região.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.



**Resultado dos pedidos de
acesso à informação em
Agosto/2018
Por órgão.**

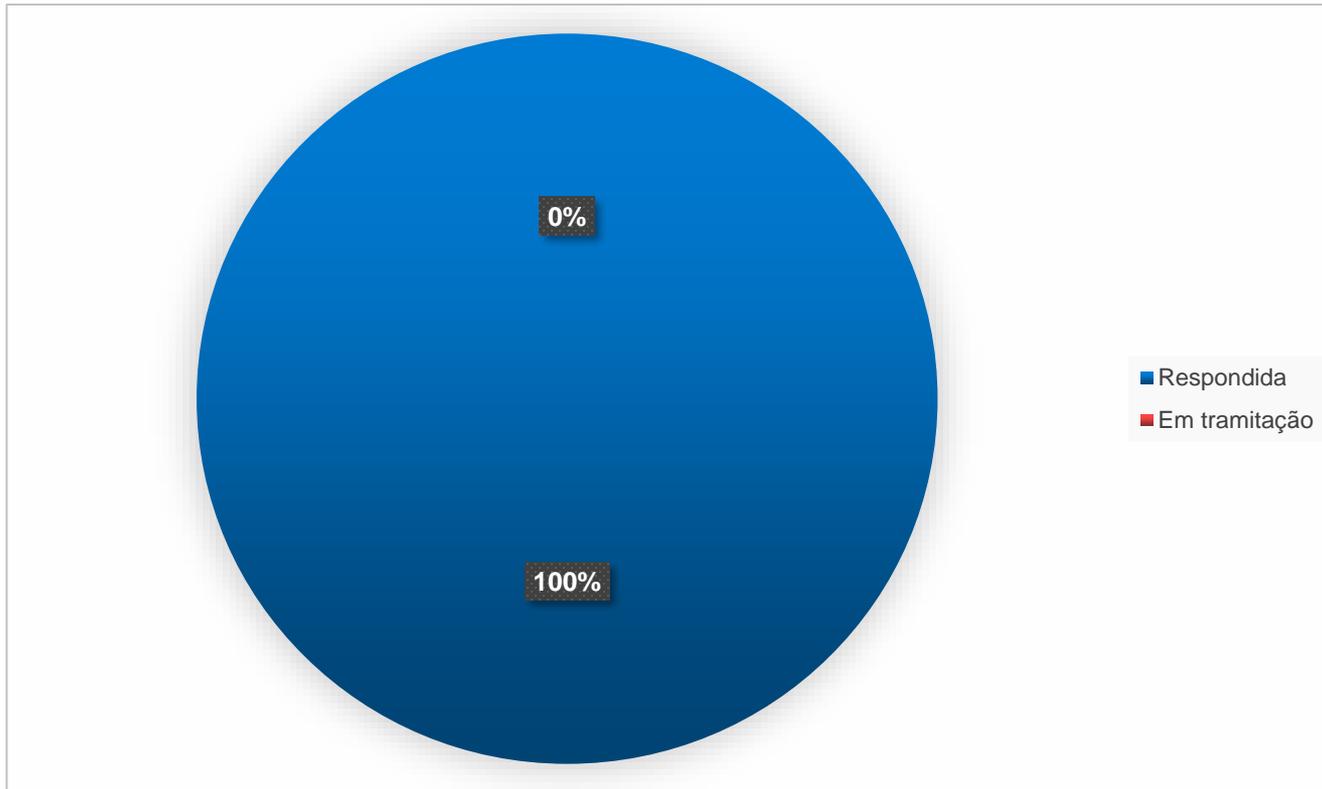


Gráfico 34: Ouvidoria Geral - A Ouvidoria recebeu 13 pedidos no mês de agosto. Respondeu a todas elas.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

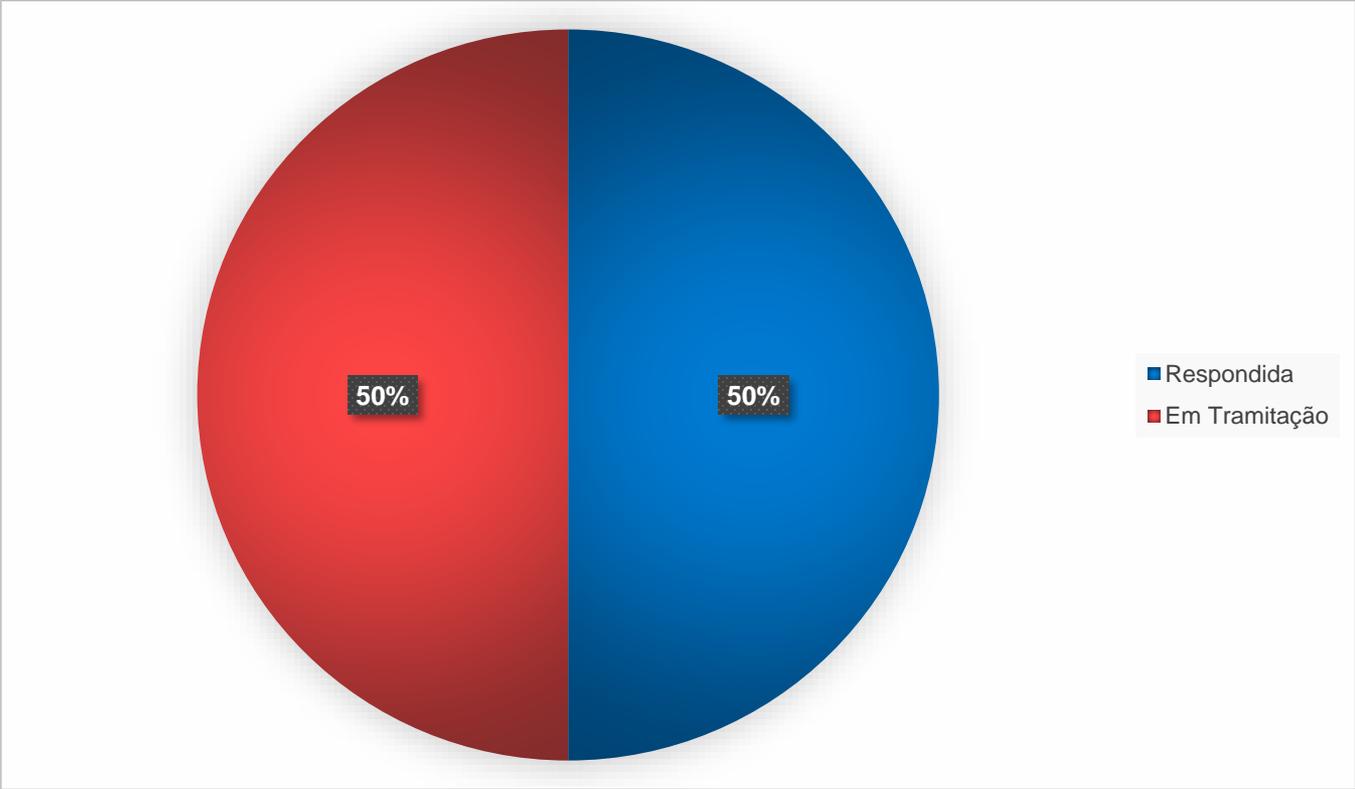


Gráfico 35: A Secretaria Municipal da Fazenda, recebeu 02 pedidos no mês de agosto que 01 foi respondido e 01 segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

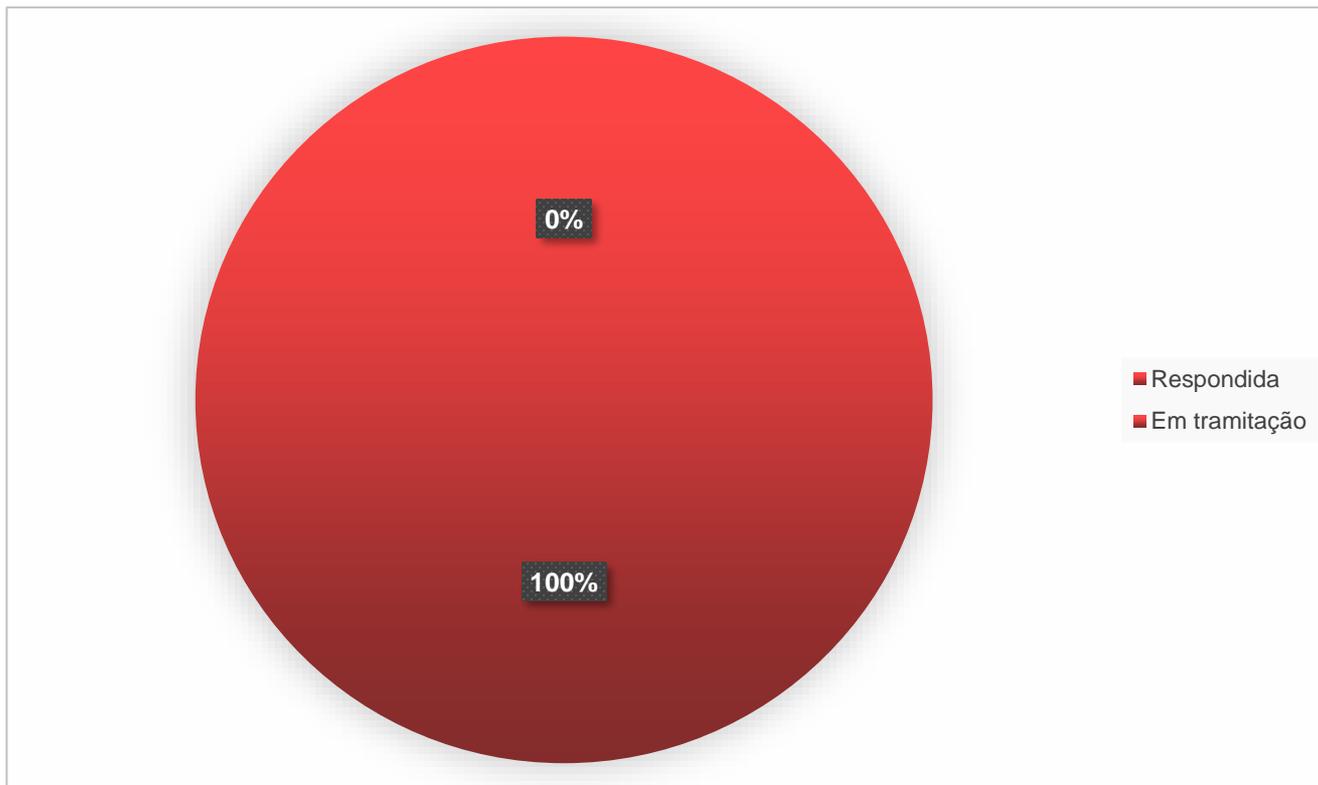


Gráfico 36: A Secretaria Executiva de Turismo, Cultura, Esportes e Lazer, recebeu 01 pedido no mês de agosto que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

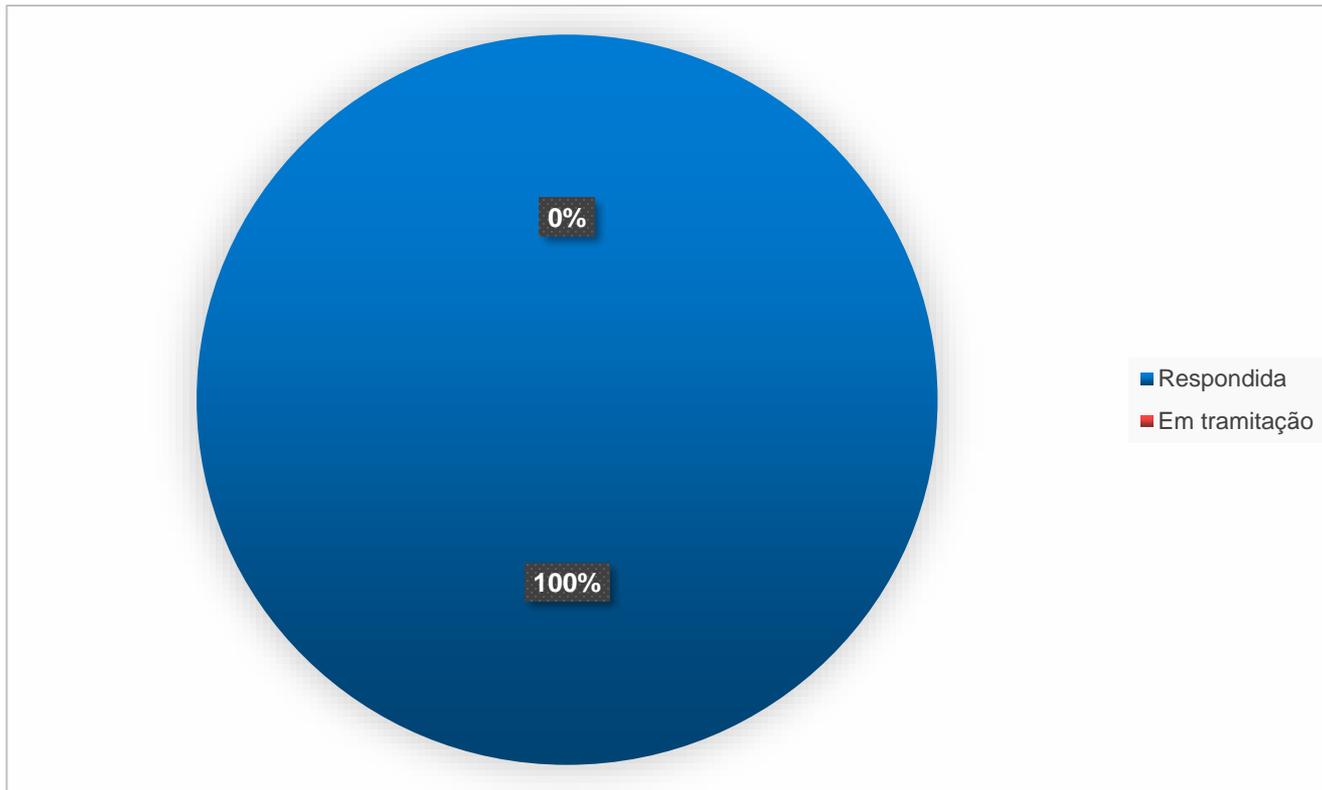


Gráfico 37: A Secretaria Municipal de Saúde, recebeu 01 pedido no mês de agosto, que foi respondido.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

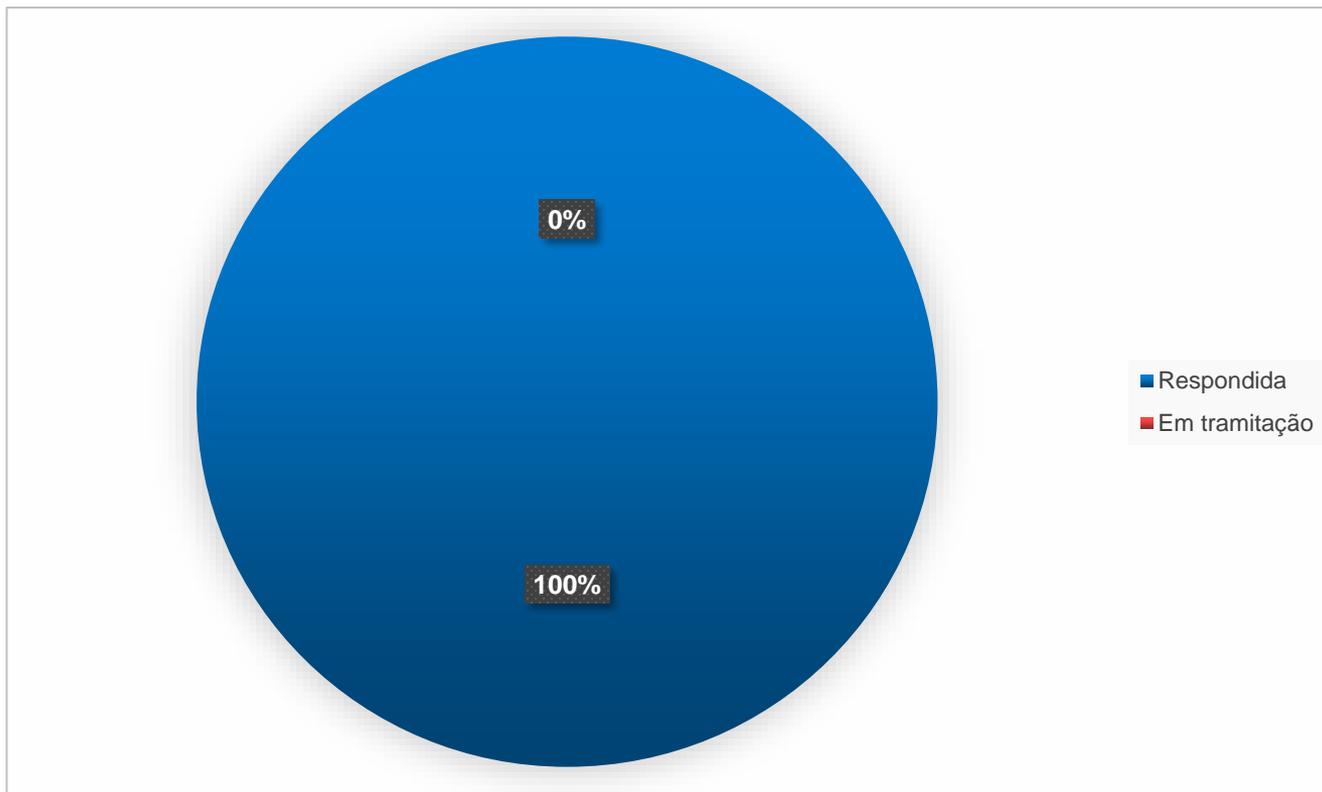


Gráfico 38: A Secretaria Municipal de Educação recebeu 01 pedido no mês de agosto, que foi respondida.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

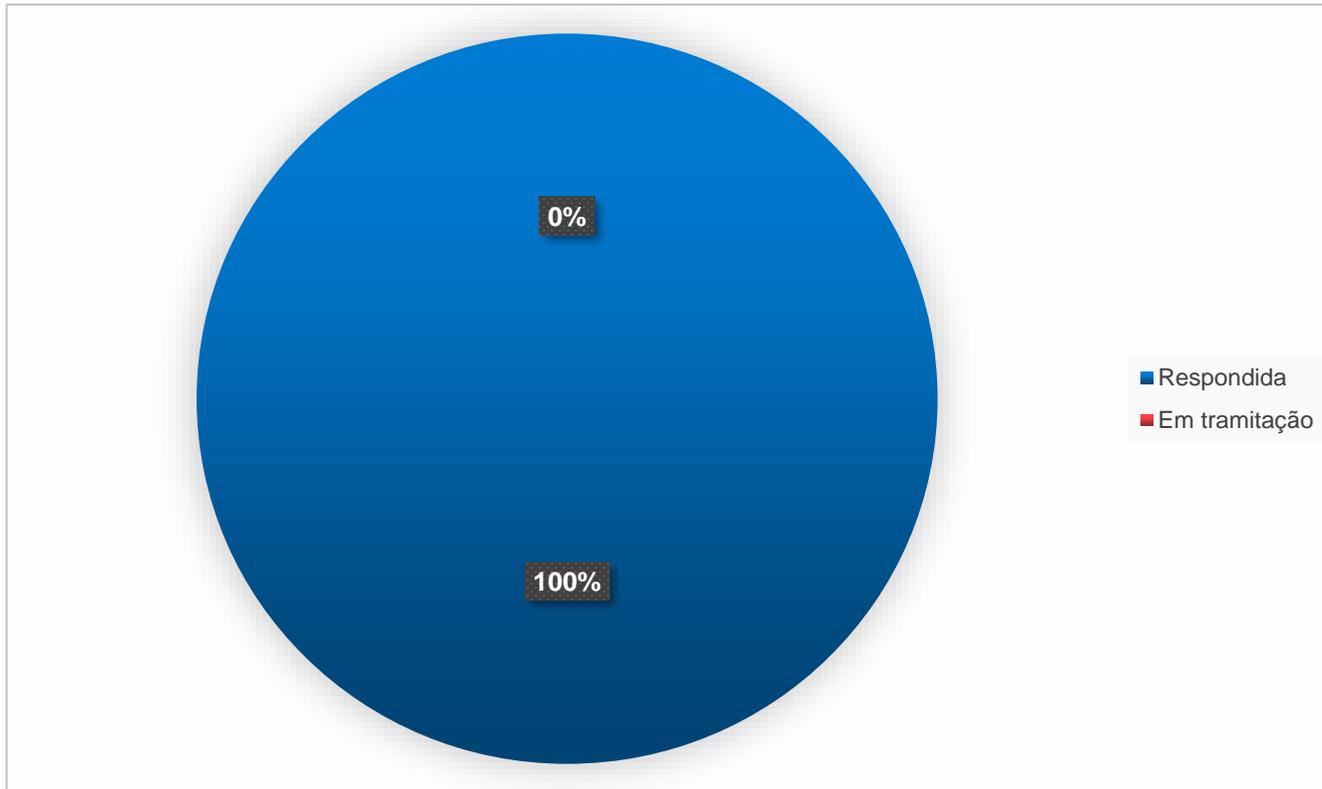


Gráfico 39: A Secretaria Executiva de Gestão de Pessoas recebeu 01 pedido no mês de agosto, que foi respondida.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

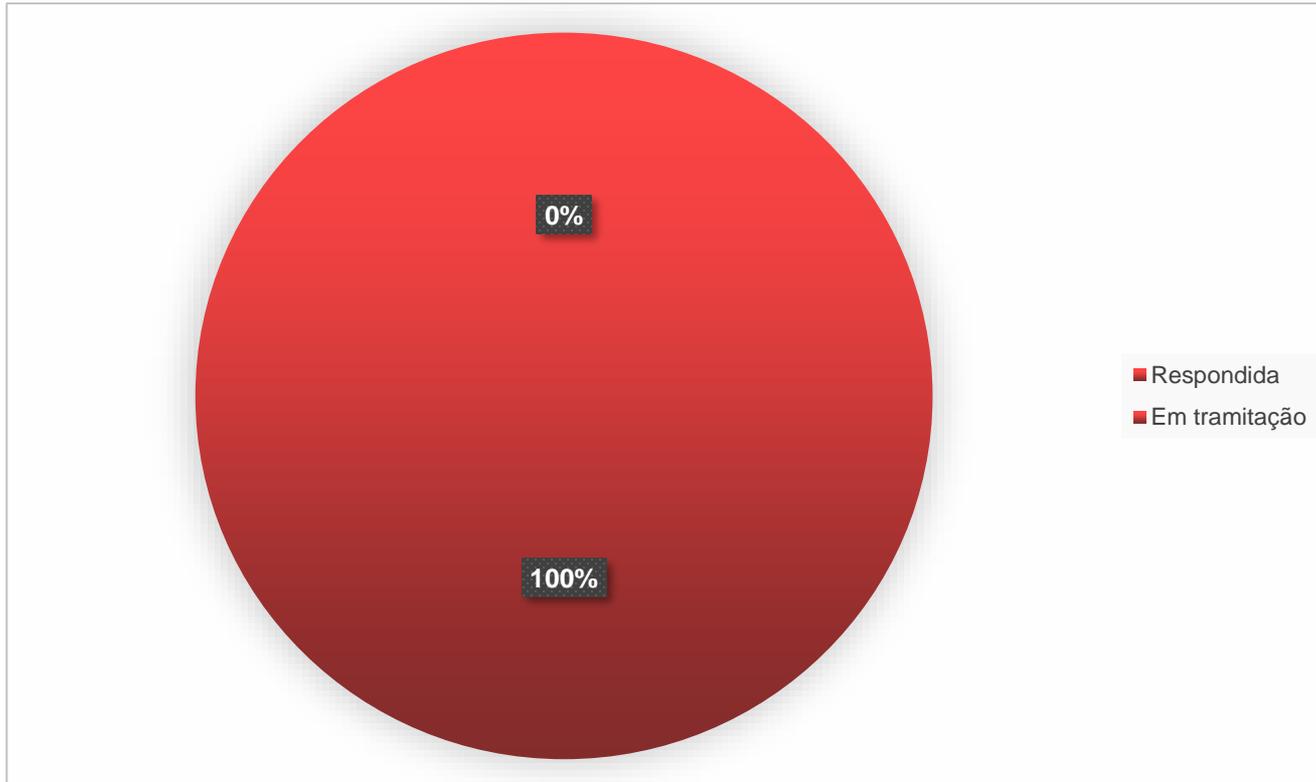


Gráfico 40: A Secretaria Executiva de Licitações, Contratos e Convênios recebeu 02 pedidos no mês de agosto, que seguem em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

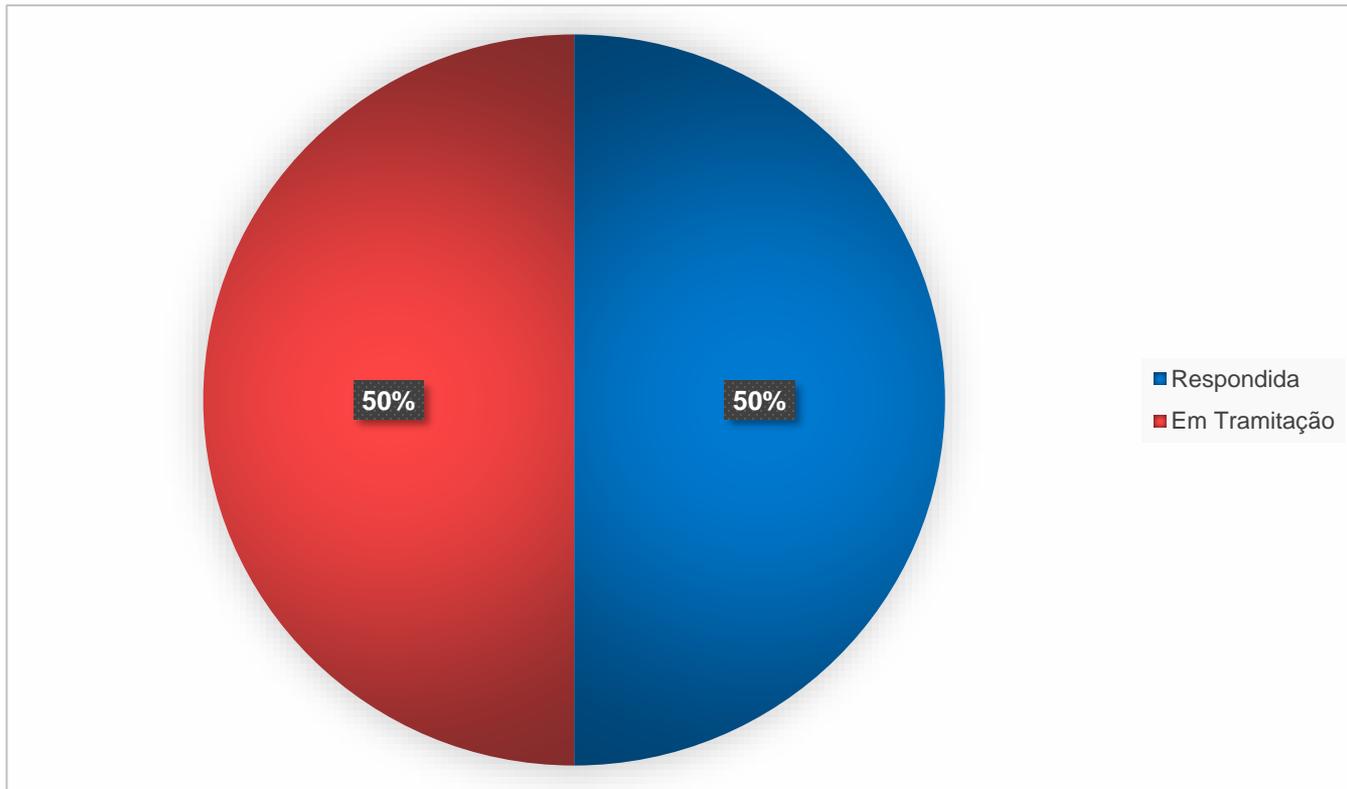


Gráfico 41: A Secretaria Executiva de Mobilidade e Acessibilidade, recebeu 02 pedidos no mês de agosto, que 01 foi respondido e 01 segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

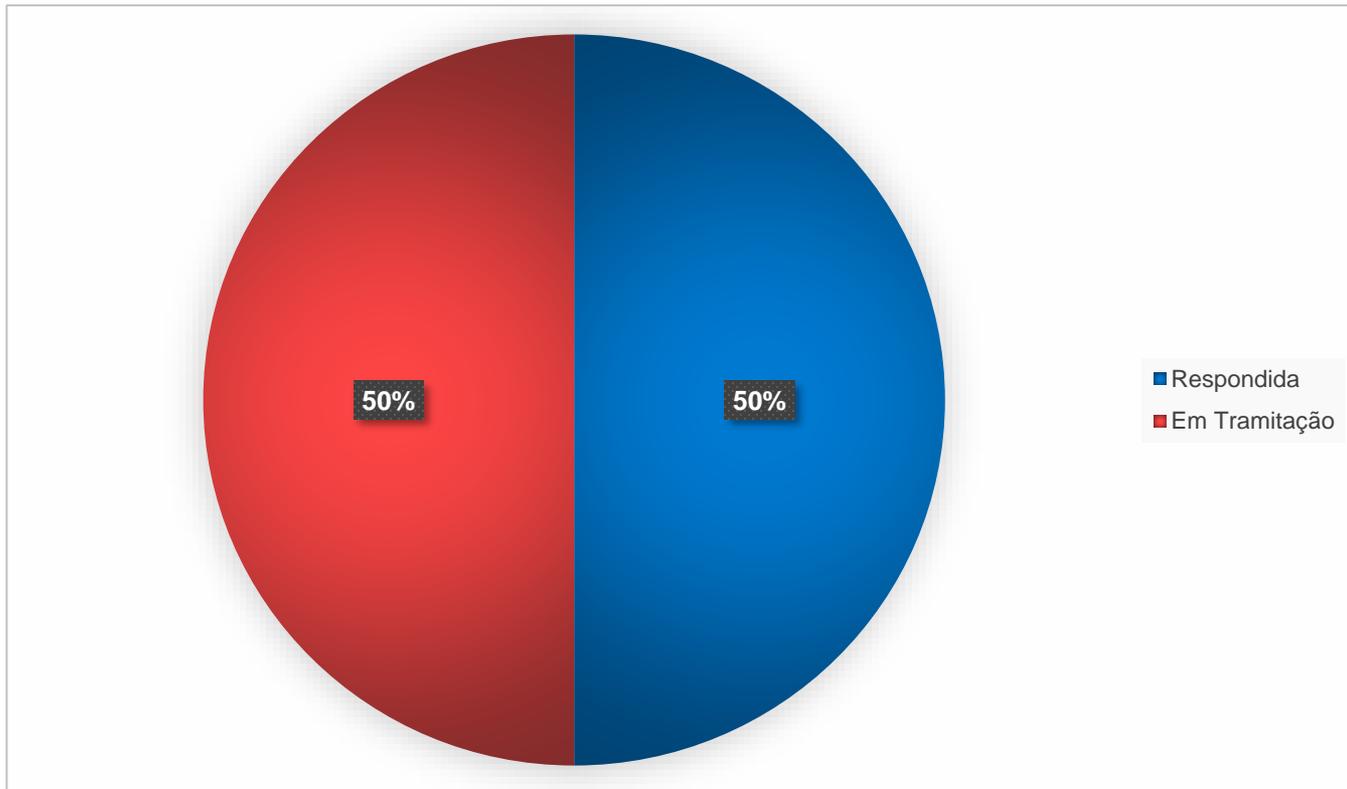


Gráfico 42: A Secretaria Executiva de Serviços Urbanos, recebeu 02 pedidos no mês de agosto, que 01 foi respondido e 01 segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

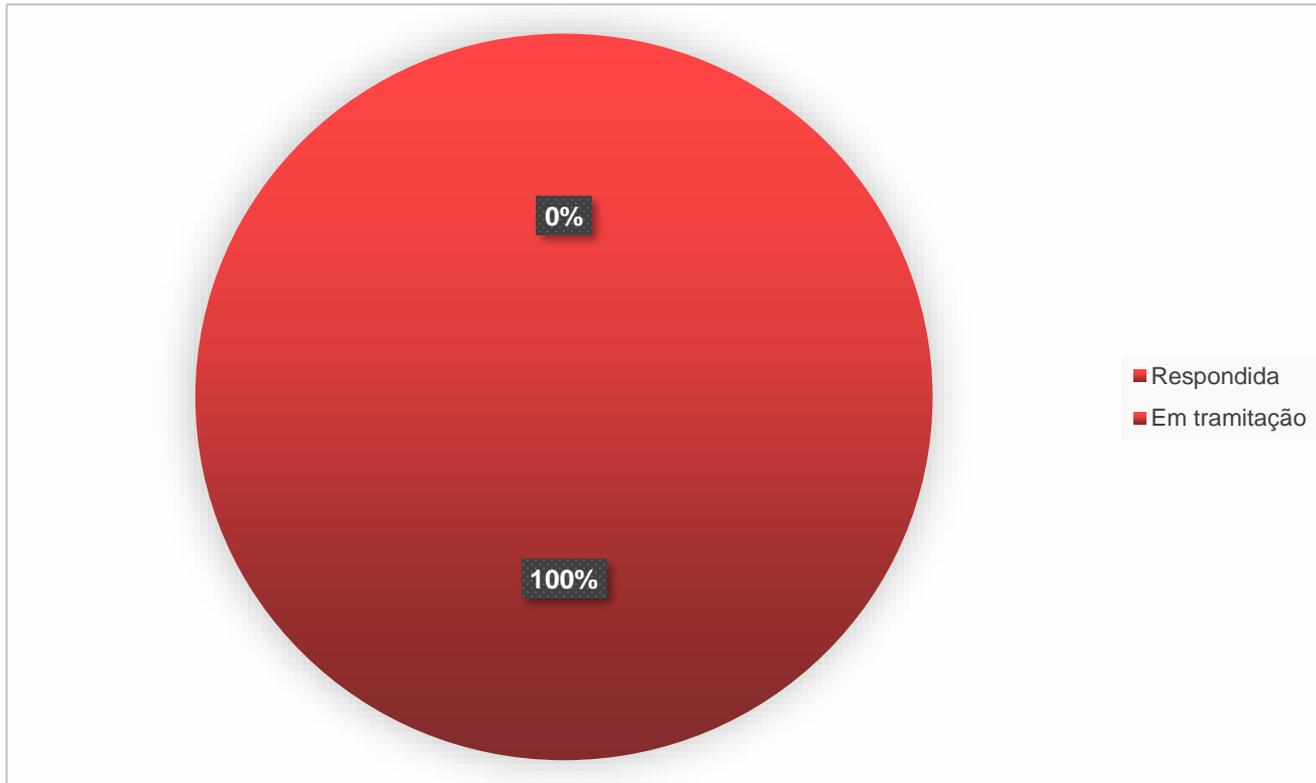


Gráfico 43: A Secretaria Executiva de Obras e Edificações, recebeu 01 pedido no mês de agosto, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.

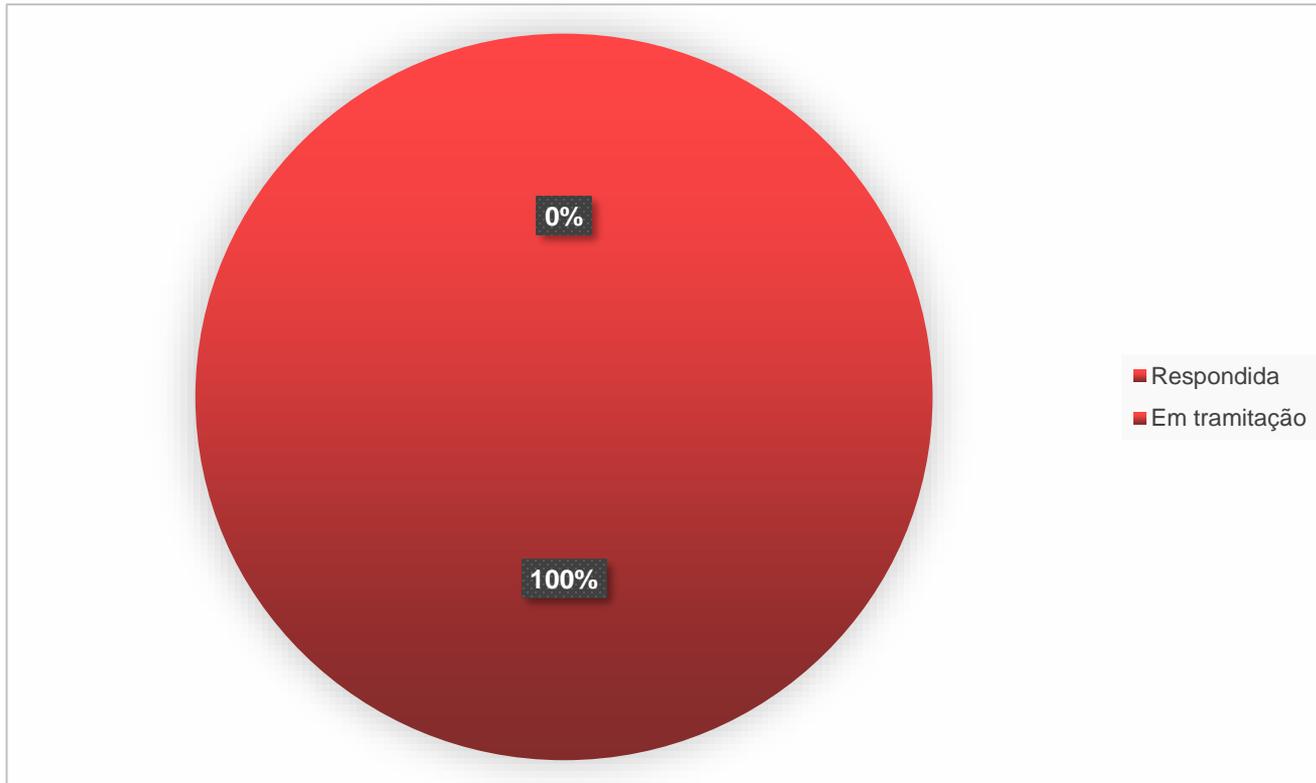


Gráfico 44: A Secretaria Executiva de Habitação e Saneamento, recebeu 01 pedido no mês de agosto, que segue em tramitação.

Fonte: Banco de dados - Ouvidoria Geral do Município – agosto, 2018.



Em conclusão, e a respeito dos pedidos de acesso à informação, a população Jaboatonense não tem a cultura de exercer o direito de pedir junto à administração pública, por isso o número de pedidos de acesso à informação ainda é bem tímido. Todavia, observa-se que este número vem crescendo gradativamente. Acredita-se que isso acontece em razão da evolução da sociedade no sentido de exigir a transparência na administração pública e do trabalho da atual gestão para o fortalecimento desta transparência.